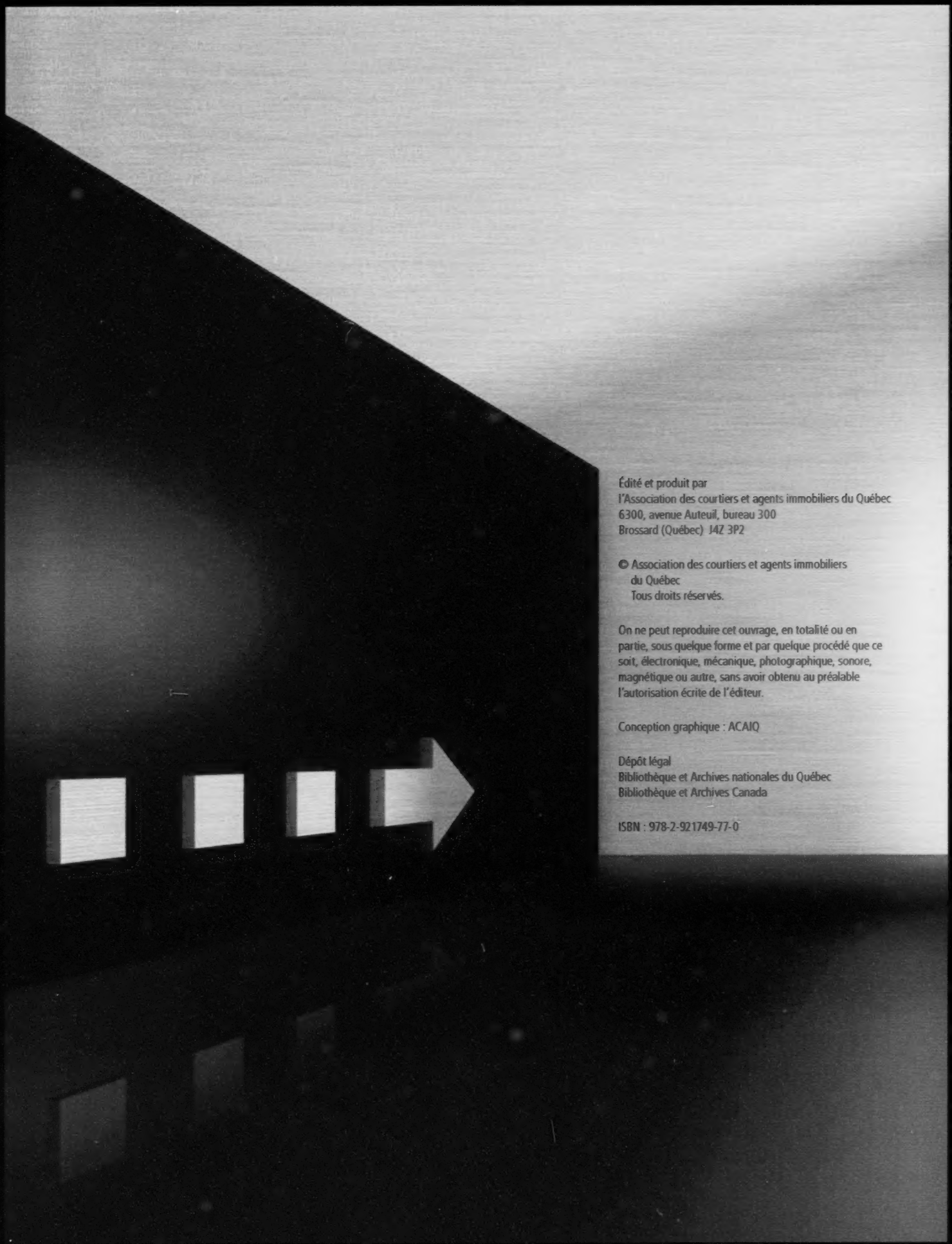
RAPPORT ANNUEL 2009

ASSOCIATION DES COURTIERS ET
AGENTS IMMOBILIERS DU QUÉBEC



Édité et produit par
l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec
6300, avenue Auteuil, bureau 300
Brossard (Québec) J4Z 3P2

© Association des courtiers et agents immobiliers
du Québec
Tous droits réservés.

On ne peut reproduire cet ouvrage, en totalité ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore, magnétique ou autre, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique : ACAIQ

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-921749-77-0

Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION Exercice 2009

Président élu

François Léger

Administrateurs élus

Robert Aubin (vice-président, du 1er janvier au 8 octobre)	Ouest du Québec
Real Bédard	Montréal
Diane Bourbonnière	Montréal
Richard Dion	Québec
David Farber	Montréal
Hélène Lavoie	Est du Québec
Daniel Pelchat (trésorier)	Centre du Québec
Johanne Roy (vice-présidente, du 9 octobre au 31 décembre)	Montréal

Administrateurs nommés par le gouvernement

Louise Clément
Jean Mathieu

Président et chef de la direction de l'ACAIQ

Robert Nadeau

Secrétaire de l'ACAIQ

Claude Barsalou

MISSION

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est chargée de la surveillance du courtage immobilier au Québec.

En vertu de la Loi sur le courtage immobilier, sa principale mission consiste à protéger le public par l'encadrement des activités professionnelles de tous les courtiers et agents immobiliers exerçant au Québec.

TABLE DES MATIÈRES

Rapport du président du conseil d'administration	5
Rapport du président et chef de la direction	9
Rapport du Bureau du syndic	17
Rapport du comité de discipline	21
Rapport du comité d'inspection professionnelle	25
Rapport du comité décisionnel sur les infractions criminelles	29
Rapport du trésorier	31
Rapport des vérificateurs	33
États des résultats	34
Notes complémentaires	36
Annexes	45

Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

Monsieur Richard Boivin
Sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux institutions financières et à l'encadrement des personnes morales
Ministère des Finances
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2009.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre adjoint, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

François Léger, ing.
Agent immobilier agréé
Président du conseil d'administration

Ministère des Finances Québec

Monsieur Raymond Bachand
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur le Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2009.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Richard Boivin
Sous-ministre adjoint aux politiques relatives
aux institutions financières et à l'encadrement des personnes morales

Ministère des Finances Québec

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

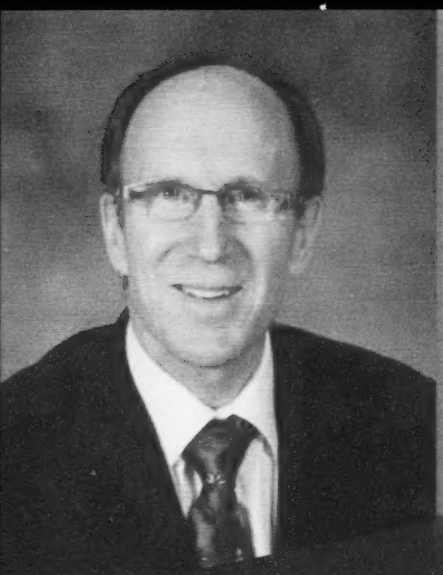
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2009.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Monsieur Raymond Bachand
Ministre des Finances



« Nous participons à un événement qui fait appel à notre désir de nous dépasser pour une seule cause : celle d'assurer la protection du public de façon encore plus efficace, favorisant ainsi un avenir durable et prometteur pour notre profession. »

François Léger
Président du conseil d'administration

RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En mai dernier, les courtiers et agents immobiliers m'ont accordé leur confiance pour présider le conseil d'administration de l'ACAIQ en cette période charnière pour tout le secteur immobilier. Ce mandat représente un important défi ainsi qu'un grand honneur pour moi. Il m'a permis de participer de près, avec les membres du conseil d'administration, à la préparation du terrain pour l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier. Cet exercice s'est avéré très instructif et stimulant.

D'ailleurs, je tiens à souligner que malgré la complexité et la sensibilité de certains dossiers, ma transition vers ce nouveau mandat s'est déroulée dans un contexte favorable. À cet effet, je veux remercier les membres du conseil d'administration pour leur collaboration.

Étapes de préparation du projet de règlement

Durant le mois de février 2009, sous l'égide de l'ancienne présidente, Mme Christiane Saint-Jean, l'ACAIQ a tenu une tournée de consultations à travers le Québec au sujet du projet de règlement que nous vous invitions à consulter sur *Synbad* par le biais de l'Infolettre hebdomadaire et du journal *L'Info ACAIQ*.

L'objectif de ces consultations consistait à recueillir l'ensemble des commentaires des professionnels du courtage immobilier afin que ceux-ci soient transmis aux membres du conseil d'administration de l'ACAIQ pour examen. Les courtiers et agents immobiliers ont été nombreux à se prononcer à ce sujet. Cela a permis d'améliorer le projet de règlement en ayant toujours comme priorité de protéger le public de façon encore plus efficace, assurant ainsi à notre profession un avenir durable et prometteur.

Le 13 janvier dernier a eu lieu à la *Gazette officielle du Québec* la prépublication du projet de règlement qui a été scindé en six projets. Le processus d'entrée en vigueur de la nouvelle Loi et de sa réglementation est donc bien enclenché. Au moment où j'écris ces lignes, on s'attend à ce que le gouvernement annonce l'entrée en vigueur de la Loi au printemps.

Ce nouveau cadre législatif dans lequel nous serons bientôt appelés à travailler constitue la promesse d'une profession revue et améliorée, ce qui aura pour effet d'assurer une meilleure protection du public et d'augmenter la confiance des consommateurs. La Loi modernisée nous permettra en effet de mieux encadrer la profession grâce à de meilleurs outils. Notre profession va de la sorte gagner en crédibilité auprès du public.

C'est donc une avancée majeure qui permettra à tous les courtiers de faire valoir leurs compétences en tant que professionnels du courtage immobilier et qui incitera les membres du public à faire appel à leurs services. Il faut souligner à ce sujet que la protection du public passe en premier lieu par le fait de recevoir des services de qualité qui répondent à ses besoins. C'est aussi une fenêtre d'opportunité extraordinaire pour la profession qui est ainsi appelée à se moderniser sur plusieurs plans.

Une réglementation qui renforce la protection du public et par conséquent, l'avenir de la profession

En plus des bénéfices abordés par le président et chef de la direction, M. Robert Nadeau, dans son rapport, cette nouvelle réglementation nous ouvre les portes pour faire face aux changements majeurs qui pointent à l'horizon en ce qui concerne la façon même de faire du courtage immobilier. Toujours dans le but premier d'assurer la protection du public, elle permettra au nouvel organisme d'encadrement de s'adapter aux nouveaux modèles d'affaires et donnera aux courtiers les moyens nécessaires pour demeurer compétitifs.

Ces changements, qui découlent en grande partie des nouvelles technologies, ont provoqué plusieurs bouleversements dans les habitudes des consommateurs, tous milieux confondus. Comme nous devons nous attendre à ce que ce phénomène se poursuive pour encore de nombreuses années, il faut nécessairement s'adapter et bien cerner les besoins du public dans ce contexte.

Notre champ d'activités n'échappe pas à cette révolution technologique. La demande du consommateur s'est raffinée, celui-ci a de nouvelles exigences et ne veut plus nécessairement transiger en matière de courtage immobilier comme on le faisait auparavant. On peut à cet effet penser à l'encadrement des transactions électroniques. Certes, les courtiers ont un avantage particulier sur les autres domaines issus de la vente, car très rares sont les personnes qui veulent se procurer une maison sans la visiter. La visite du courtier est donc à peu près incontournable et le courtier peut en profiter pour mettre en relief toute la valeur ajoutée qu'il représente pour son client. Après cette visite, toutefois, la transaction, qui se fera de plus en plus de façon électronique, devra être bien encadrée.

C'est dans ce genre de domaine que la nouvelle réglementation nous donne un avantage immense, puisqu'elle nous permet de repenser l'ensemble de nos manières de faire, à la lumière des nouveaux besoins du public.

Le mot de la fin

Comme vous le constatez, bien avant mon arrivée, l'équipe du conseil d'administration de l'ACAIQ a travaillé d'arrache-pied pour procurer aux courtiers et aux agents une réglementation solide qui pourra efficacement encadrer leurs activités professionnelles et faire d'eux la référence à suivre en matière de courtage immobilier.

Les membres du public, les courtiers, les agents, le personnel de l'ACAIQ ainsi que vos administrateurs y ont participé à divers degrés et ont mis la main à la pâte pour faire progresser la profession. Je tiens d'ailleurs à adresser à tous mes plus sincères remerciements pour tout le travail de défrichage qu'ils ont réalisé avec un dévouement admirable. En me joignant à eux en cours de route, j'ai pu apprécier tout le travail qu'implique l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier.

Certes, un travail de toute aussi grande envergure attend les membres du conseil d'administration avec la préparation du projet de règlement sur les formulaires et contrats. Nous avons déjà reçu les commentaires des courtiers et agents à ce sujet durant la période qui était allouée à la cueillette de leurs suggestions. Ces commentaires nous indiquent certaines de leurs préoccupations. La tournée de consultations qui se déroulera au début de l'année 2011 sera également un bon moment pour tous ceux qui le désirent de venir exprimer leur point de vue sur le sujet et de nous faire connaître leurs attentes.

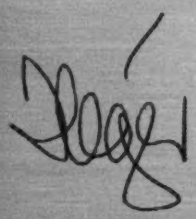
Nous allons bien sûr tenir compte de tous les commentaires qui nous seront transmis afin que ce travail de réglementation se réalise dans les meilleures conditions et qu'il réponde le plus possible aux attentes de ceux et celles pour qui les formulaires et contrats représentent en quelque sorte le pain quotidien, en plus de constituer depuis longtemps déjà un outil très efficace pour assurer la protection du public.

Aussi au cours de l'été 2010, l'ACAIQ, qui deviendra l'OACIQ (Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec) déménagera. Ce changement de locaux lui permettra d'offrir toute la gamme de services dévolue au public ainsi qu'aux courtiers et aux agents d'une façon vraiment efficace et productive.

Il m'importe aussi de mentionner le travail notoire réalisé par le Bureau du syndic en 2009 dans plusieurs dossiers, dont celui sur la collaboration et en ce qui concerne certains cas de fraude qui étaient en investigation déjà bien avant leur publication dans les médias.

Une autre solide performance à souligner en 2009 est celle de l'équipe du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (FARCIQ), qui continue à assurer au fonds une gestion saine et rigoureuse.

En terminant, je tiens à remercier le président et chef de la direction, M. Robert Nadeau, ainsi que l'équipe de l'ACAIQ, pour leur implication et leur dévouement. Malgré les nombreux défis auxquels notre profession sera confrontée, je me considère privilégié de vivre avec tous ceux et celles qui ont le courtage immobilier à cœur cette expérience unique et je vous assure de notre volonté d'être à la hauteur. ■



François Léger
Président du conseil d'administration

FAITS SAILLANTS

- **Prépublication des projets de règlements à la *Gazette officielle du Québec***
- **Règles transitoires**
- **Éléments clés de la réglementation**

NOMBRE DE COURTIERS ET AGENTS IMMOBILIERS

	2010	**2009**	2008
au 1er janvier	17 621	**17 323**	16 363
au 31 décembre	–	**20 883**	20 276

RÉSULTATS

	2009	2008	2007
Produits	**12 457 509 $**	12 631 768 $	11 585 801 $
Charges	**11 577 754 $**	12 216 288 $	10 463 883 $

DEMANDES D'INFORMATION À INFO ACAIQ

2009	2008	2007
42 554	36 662	36 000

ACTIVITÉS DE FORMATION

2009	2008	2007
373	476	314

DEMANDES AU SERVICE D'ASSISTANCE

2009	2008	2007
1 924	1 854	2 272

ENQUÊTES PAR LE BUREAU DU SYNDIC

	2009	2008	2007
Enquêtes ouvertes	**346**	268	270
Enquêtes terminées	**261**	318	336
Plaintes déposées	**101**	87	97

RÉVOCATIONS/SUSPENSIONS DE CERTIFICATS PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

2009	2008	2007
49	40	45

INSPECTIONS DE COURTIERS PAR LE SERVICE D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

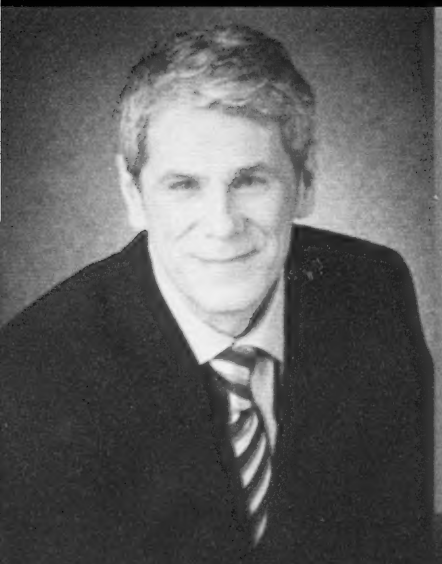
2009	2008	2007
424	443	362

DEMANDES ÉTUDIÉES PAR LE COMITÉ SUR LES INFRACTIONS CRIMINELLES

	2009	2008	2007
Demandes soumises	**57**	52	47
Demandes refusées	**11**	4	6

ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE ILLÉGAL DU COURTAGE IMMOBILIER

	2009	2008	2007
Demandes reçues	**196**	200	207



« Une réglementation qui servira aussi bien le public, par une protection accrue, que les courtiers immobiliers »

Robert Nadeau
Président et chef de la direction de l'ACAIQ

RAPPORT DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Une excellente nouvelle pour le public ainsi que pour le secteur immobilier a été annoncée le 13 janvier dernier : les règlements découlant de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier ont été prépubliés à la ***Gazette officielle du Québec****. Cela signifie concrètement que l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi que nous attendons depuis longtemps devrait avoir lieu dans les prochaines semaines.*

Jusqu'au moment du dépôt de la réglementation, qui a eu lieu le 20 mars 2009, et par la suite jusqu'à la prépublication, le 13 janvier dernier, la collaboration des autorités gouvernementales a été exceptionnelle. Celles-ci se sont montrées tout à fait ouvertes et réceptives aux pratiques qui ont cours dans notre secteur d'activités et nous ont permis de voir grand pour la profession, favorisant ainsi l'adoption de règles pour assurer une meilleure protection du public. Bien sûr, les projets de règlements pourraient encore faire l'objet de modifications à la demande du gouvernement.

Cette Loi, nous l'attendons depuis longtemps. Bientôt, nous pourrons constater de visu les résultats des nombreux mois d'efforts fournis par tous les services de l'ACAIQ, qui ont consacré un nombre d'heures incalculable à la mise en place des dispositifs nécessaires pour répondre aux besoins qui seront engendrés par cette nouvelle Loi et sa réglementation dès le premier jour de leur entrée en vigueur.

Certes, nous allons continuer à travailler fort après l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi afin de remplir le mandat de protection du public qui nous est confié et qui sera renforcé par cette nouvelle Loi et pour donner aux courtiers les moyens de maximiser les outils qui seront à leur disposition pour moderniser leur profession. Avec la ferveur que j'ai pu constater durant toute la préparation à l'entrée en vigueur de la Loi, je n'ai aucune peine à croire que ce projet commun trouvera un aboutissement qui servira aussi bien le public, par une protection accrue, que les courtiers et les agents immobiliers. ◘

Diffusion de l'information

Le public et tous les professionnels du courtage immobilier peuvent être assurés que l'ACAIQ prendra soin de bien les informer et de les accompagner au cours de la transition, que ce soit par le biais du journal *L'Info ACAIQ*, de l'Infolettre hebdomadaire, de l'Extranet *Synbad* ou du site Internet, qui sera bientôt complètement revisité, ou encore d'un large éventail d'activités d'information et de formation. Les courtiers et agents pourront compter sur nous pour leur donner toute l'information dont ils ont besoin afin de faire de ce changement une expérience professionnelle des plus enrichissantes. Ce moment charnière pour le secteur de l'immobilier, qui devrait être accueilli avec succès par les agents et les courtiers, saura procurer à tout le personnel de l'ACAIQ pleine satisfaction.

Nouvelle identité

Par ailleurs, le nom même de l'Association est appelé à changer à l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi et deviendra l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). Au Service des communications, on s'est assuré que l'image de ce nouvel organisme d'encadrement reflète bien notre vision; celle-ci consiste à nous positionner comme la référence et à faire la différence par notre expertise et notre capacité à innover pour la progression et le rayonnement de l'organisation et de la profession, toujours dans le but premier d'assurer la protection du public.

Règles transitoires

Les instances de l'ACAIQ ont passé de nombreuses heures à élaborer des règles transitoires pour favoriser le passage à la nouvelle Loi. Celles-ci ont été transmises au gouvernement qui en a la responsabilité et prévoient les mécanismes qui permettront aux courtiers et aux agents de bien s'acclimater au nouveau cadre législatif qui balisera leur travail en leur donnant des points de repère qui leur permettront toujours de s'améliorer. En voici quelques éléments clés.

Titre

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi, les courtiers et agents verront leur certificat devenir un permis. Le courtier agréé deviendra une agence immobilière, alors que l'agent deviendra courtier immobilier. Le courtier immobilier personne physique ainsi que l'agent agréé et le courtier affilié pourront arborer la mention « agréé » après leur titre de courtier. Tout comme c'est le cas actuellement, ces personnes pourront exercer autant dans le champ de pratique résidentiel que commercial et hypothécaire, soit un permis de plein exercice.

Agent ayant débuté le cours de courtier avant l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi

La personne qui a débuté le cours de courtier immobilier agréé avant l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi pourra passer l'ancien examen si elle obtient son AEC dans les 18 mois qui suivent cette entrée en vigueur. Il lui faudra faire une demande de délivrance de permis dans les trois mois qui suivront l'obtention de son AEC.

Si elle réussit l'ancien examen de courtier agréé, elle obtiendra un permis de courtier immobilier de plein exercice et pourra travailler à son compte dès qu'elle aura cumulé trois années d'expérience auprès d'une agence. On considérera alors qu'elle détient les qualifications requises pour être dirigeant d'agence.

Personne ayant débuté le cours d'agent avant l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi

La personne qui a débuté le cours d'agent immobilier affilié avant l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi, pour sa part, pourra passer l'ancien examen si elle obtient son AEC dans les 12 mois qui suivent l'entrée en vigueur de cette Loi. Elle devra elle aussi faire une demande de délivrance de permis dans les trois mois suivant l'obtention de son AEC.

Si elle réussit l'examen d'agent affilé, elle obtiendra un permis de courtier de plein exercice et devra agir pour une agence tant qu'elle n'aura pas démontré avoir acquis les qualifications additionnelles pour pouvoir agir à son compte. Enfin, elle pourra être dirigeant d'agence lorsqu'elle aura le droit d'agir à son compte et qu'elle aura réussi l'examen pour les dirigeants d'agence.

Publicité

Dès l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi, une activité de formation sur la publicité, revue en fonction des nouvelles dispositions législatives, sera offerte aux courtiers. Le Service de formation a également travaillé à la révision du Guide sur la publicité afin qu'il reflète les nouvelles règles à mettre en œuvre. Celui-ci sera également prêt dès l'entrée en vigueur de la Loi.

Les cartes professionnelles, écriteaux ou toute autre publicité déjà utilisée selon la Loi actuelle pourront continuer d'être utilisés durant 18 mois à partir de la mise en œuvre de la nouvelle Loi.

Contrats et formulaires

Les contrats et formulaires feront l'objet d'une tournée de consultations qui se déroulera au début de 2011 et à laquelle seront conviés tous les courtiers immobiliers. Les contrats et formulaires utilisés selon la Loi actuelle pourront continuer à l'être durant 18 mois à partir de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi.

Quelques éléments clés de la réglementation

Courtier débutant

Avant de pouvoir travailler à son compte un courtier devra avoir agi pour une agence pendant au moins trois ans au cours des cinq années précédentes s'il obtient les qualifications requises dont la réussite d'un examen. Lorsqu'il sera à son compte, il ne pourra s'incorporer ou engager d'autres courtiers.

Accès à la profession

La formation du courtier ne sera plus obligatoire, mais très recommandée pour passer le nouvel examen. Développé en partenariat avec l'Université de Sherbrooke, cet examen s'échelonnera sur un à trois jours et privilégiera une approche par compétences qui permettra de valider la capacité de bien mener à terme une transaction. Sa réussite sera nécessaire pour obtenir le permis d'exercice, en plus d'une connaissance suffisante du français.

Champs de pratique

Deux types de permis pourront être obtenus : celui en courtage immobilier et celui en courtage hypothécaire. Le permis de courtier immobilier pourra être de plein exercice (c'est-à-dire qu'il donnera droit à son titulaire d'exercer tant en courtage résidentiel, commercial qu'hypothécaire) ou être restreint au courtage résidentiel, au courtage commercial ou au deux. Le permis de courtier hypothécaire permettra d'exercer uniquement en courtage hypothécaire. Par ailleurs, une agence pourra être titulaire d'un permis d'agence immobilière ou d'agence hypothécaire. À cet effet, il faut noter que le cumul de permis sera autorisé tant pour les agences que pour les courtiers.

Dirigeant d'agence

Pour être dirigeant d'agence, il faudra que le courtier ait le droit d'agir à son compte et qu'il soit titulaire d'un permis de courtier qui n'est pas affecté de restriction. Il devra également se qualifier par la réussite d'un examen réservé aux dirigeants d'agence.

Compte en fidéicommis

Tout titulaire d'un permis d'agence ou d'un permis de courtier agissant à son compte devra, dans les trois mois suivant l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi, ouvrir un compte général en fidéicommis et transmettre à l'OACIQ une déclaration d'ouverture de compte conforme à la réglementation (une agence pourra aussi choisir d'informer l'OACIQ qu'elle a délégué à une autre agence l'établissement et le maintien de son compte en fidéicommis).

ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE

	2009	2008
Activités	**373**	476
Participants	**7 200**	12 064

TOURNÉE DE CONSULTATION SUR LA RÉGLEMENTATION

Activités	**25**	
Participants	**Plus de 2 000**	

Total des activités	**398**	476
Total des participants	**9 200**	12 064

RÉPARTITION DES COURTIERS ET AGENTS IMMOBILIERS (au 1er janvier)

Par catégorie de certificat

	2010	2009	2008
Agent agréé	2 847	**2 725**	2 572
Agent affilié	12 942	**12 796**	12 053
Courtier agréé	1 774	**1 742**	1 677
Courtier affilié	58	**60**	61
Total	17 621	**17 323**	16 363

Par sexe et âge moyen*

Homme (âge moyen : 49 ans)	9 434	**9 238**	8 751
Femme (âge moyen : 48 ans)	6 859	**6 779**	6 370
Total	16 293	**16 017**	15 121

* Personne physique seulement

Publicité

Les règles d'identification d'un courtier ou d'une agence en matière de publicité ont pour leur part été assouplies. Le courtier devra renouveler sa photo aux cinq ans et se conformer aux informations minimales qui devront apparaître sur toute fiche destinée au public décrivant un immeuble visé par un contrat de courtage.

Dossiers, livres et registres

La tenue et le maintien des dossiers, livres et registres pourra se faire sur support informatique. Cependant, certains paramètres de conservation de ces dossiers restent à définir.

En plus du travail qui s'est fait autour de la réglementation dont nous venons de dresser les principaux éléments clés, l'ACAIQ a su mener à bien ses activités afin que les opérations de l'organisation se fassent comme il se doit. À cet effet, il convient de faire un bilan de ces opérations courantes. ▶

EXAMENS OBLIGATOIRES – 2009

	Agents affiliés	Courtiers et agents agréés
Nombre d'examens	2 639	361
Nombre de réussites	2 243	266
Taux de réussite	85 %	73,7 %
Taux d'échec	15 %	26,3 %
Note moyenne	72,8 %	71,02 %

GESTION DES CERTIFICATS

	Activités / Certificats de courtier		Activités / Certificats d'agent	
	2009	2008	2009	2008
Renouvellements au 31 décembre	1 703	1 669	15 417	14 659
Délivrances	244	224	3 858	4 247
Reclassifications	-	-	-	-
Courtier agréé > Agent agréé	25	24	25	24
Agent agréé > Courtier agréé	44	41	44	41
Agent affilié > Agent agréé	-	-	239	254
Reprises d'effet	4	4	2 336	2 150
Suspensions	32	35	3 925	3 740
Expirations	122	125	3 112	2 997
Annulations	49	47	21	19
Abandons	22	7	409	342

Une très bonne année pour les courtiers et agents

L'année 2008 avait été un record en termes de nombres de personnes autorisées à pratiquer le courtage immobilier, avec un total de 17 323 renouvellements au 1er janvier 2009. En 2009, ce nombre a été dépassé. Au 1er janvier 2010, 17 621 personnes disposaient d'un certificat de pratique délivré par l'Association, dont 1 774 courtiers agréés et 15 847 agents affiliés ou agréés et courtiers affiliés.

Après la crise qu'ont traversée tous les secteurs de l'économie, on peut pousser un grand soupir de soulagement : notre champ d'activités a très bien su résister aux secousses du marché qui ont particulièrement ébranlé nos voisins du Sud et du reste du Canada. Qui plus est, le nombre de renouvellements de certificats a connu une augmentation de 1,7 % en 2010. Les 17 621 formulaires traités et reçus par l'Association durant la période de renouvellement 2009 démontrent par le concret que la profession de courtier et d'agent immobiliers est solide et dynamique et qu'elle est en mesure d'affronter les soubresauts de l'économie.

Préparation de la formation du courtier en prévision de la nouvelle Loi

Le Service de formation s'est consacré avec énergie, en 2009, à la préparation des activités de formation continue qui seront offertes aux courtiers sous la nouvelle Loi. Comme je l'ai mentionné dans la section portant sur les mesures transitoires, le *Guide sur la publicité* ainsi que l'activité de formation qui s'y rattache ont été complètement revus afin de refléter les nouvelles exigences législatives en cette matière. Les activités de formation provenant du Service d'inspection professionnelle et celle sur la gestion des comptes en fidéicommis seront également prêtes pour l'entrée en vigueur de la Loi.

Le Service de formation a aussi amorcé tout le travail de conception des cinq guides de pratique professionnelle, lesquels seront extrêmement utiles tant aux nouveaux courtiers qu'à ceux qui sont déjà dans la profession et qui désirent se rafraîchir la mémoire sur certains aspects de la profession. Il a également investi beaucoup de son temps pour produire l'activité de formation continue que devront suivre les courtiers au sujet de la nouvelle Loi. Celle-ci leur donnera la base nécessaire pour pouvoir bien composer avec les nouveaux principes législatifs.

Enfin, en 2009, l'ACAIQ a continué à mettre de l'avant ses activités de formation continue avec autant d'assiduité tout en veillant à mettre en place les mesures nécessaires pour l'implantation de la nouvelle Loi. L'Association a également procédé à une tournée de consultation sur la réglementation à la grandeur du Québec afin de donner à tous les courtiers et agents la possibilité de se prononcer sur la question. À ce sujet, elle a organisé 25 séances de consultation qui ont réuni plus de 2000 participants.

Pratique illégale du courtage immobilier

En 2009, le nombre de plaintes ou de dénonciations reçues par l'Association est demeuré sensiblement le même qu'en 2008, avec 196 dossiers ouverts au cours de l'année comparativement à 200 en 2008. Fait intéressant à noter, malgré la baisse du nombre de dossiers ouverts par rapport à l'année précédente, le nombre de dossiers en attente de procès, lui, a augmenté, passant de 58 à 79. Concrètement, cela signifie que l'ACAIQ a entrepris plus de poursuites que durant l'année précédente et qu'elle s'est ainsi montrée encore plus proactive en 2009. Au chapitre des champs d'activités visés par les poursuites, on retrouve l'achat, la vente résidentielle et la location d'immeubles ainsi que le domaine du courtage hypothécaire.

De plus, l'un des intérêts majeurs de la nouvelle Loi, en ce qui concerne la pratique du courtage illégal, réside dans le pouvoir de perquisition qui donnera aux enquêteurs un plus grand accès à la preuve face à des individus soupçonnés de pratiquer illégalement le courtage immobilier. Ce nouveau pouvoir fournira au public une plus grande protection et aura un effet dissuasif sur les individus qui seraient tentés de pratiquer la profession sans avoir le permis officiel qui l'autorise. Il aura également l'effet bénéfique pour les courtiers et agents de protéger l'intégrité de la profession. ◘

RÉPARTITION DES COURTIERS ET AGENTS IMMOBILIERS (au 1er janvier 2010)

PAR RÉGION	Courtiers	Agents	Total
Région de Montréal			
Montréal (06)	623	5 965	6 588
Laval (13)	125	1 809	1 934
Montérégie (16)	347	2 946	3 293
Sous-total	1 095	10 720	**11 815**
Région de Québec			
Québec (03)	200	1 298	1 498
Chaudière-Appalaches (12)	35	175	210
Sous-total	235	1 473	**1 708**
Région Est			
Bas-Saint-Laurent (01)	13	132	145
Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	18	219	237
Côte-Nord (09)	8	42	50
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	3	8	11
Sous-total	42	401	**443**
Région Centre			
Mauricie-Bois-Francs (04)	47	373	420
Estrie (05)	69	403	472
Lanaudière (14)	64	642	706
Sous-total	180	1 418	**1 598**
Région Ouest			
Outaouais (07)	51	545	596
Abitibi-Témiscamingue (08)	8	56	64
Laurentides (15)	163	1 234	1 397
Sous-total	222	1 835	**2 057**
Total	**1 774**	**15 847**	**17 621**

Note : Les nombres entre parenthèses correspondent aux régions administratives du Québec

PAR FRANCHISEUR	Courtiers	Agents	Total
Century 21	31	813	844
Colliers International (Québec) Inc.	2	28	30
Exit	8	72	80
Groupe Sutton	74	2 635	2 709
Hypotheca Courtier hypothécaire	8	176	184
La Capitale	83	1 473	1 556
Le Permanent	2	10	12
Multi-Prêts Hypothèques	6	408	414
RE/MAX	237	3 616	3 853
Royal LePage	83	1 843	1 926
Trans-Action	1	4	5
Sous-total	535	11 078	**11 613**
Indépendants	1 239	4 769	**6 008**
Total	**1 774**	**15 847**	**17 621**

Note : Le franchiseur est l'entreprise qui accorde à au moins un courtier immobilier agréé franchisé le droit d'utiliser et d'exploiter sa marque de commerce et son système selon les termes et modalités d'un contrat de franchise.

Sommaire des activités relatives à l'exercice illégal

Dossiers reportés des années précédentes	209
Dossiers ouverts du 1er janvier au 31 décembre 2009	196
Total	**405**

Dossiers fermés durant l'année 2009

Raisons de fermeture	
Insuffisance de preuve ou prescription (hors délais)	24
Publicité seulement	2
Propriétaire ou locataire de l'immeuble	2
Exception à l'article 2 de la LCI	1
Autre (impasse, devenu membre, etc.)	110
Plaidoyer de culpabilité	18
Jugement (verdict de culpabilité)	26
Jugement (verdict d'acquittement)	0
Autres	2
Total	**185**

Dossiers actifs au 31 décembre 2009

État des dossiers en cours	
Sous enquête	140
En attente du procès	79
En appel	1
En attente du jugement ou de la fin du délai d'appel	0
Total	**220**

Comparaison annuelle – Activités relatives à l'exercice illégal

	2009	2008
Dossiers ouverts en cours d'année	**196**	200
Dossiers actifs au 31 décembre	**220**	209
Dossiers en attente de procès	**79**	58

Centre de renseignements Info ACAIQ

L'année 2009 aura été, pour le Centre de renseignements Info ACAIQ, une année exceptionnelle en termes de nombre d'appels reçus. Les 42 554 demandes d'information qui ont été adressées aux agents d'information du Centre Info ACAIQ en 2009, comparativement aux 36 662 reçues en 2008, prouvent que le service est très profitable; en ce contexte de changement législatif, le Centre est particulièrement important. Les agents d'information du Centre ont été très sollicités durant l'année 2009 et l'entrée en vigueur imminente de la nouvelle Loi n'est certainement pas étrangère au flot d'appels et de courriels reçus. Les courtiers et les agents ont besoin de bien comprendre les tenants et aboutissants des changements législatifs qui vont bientôt survenir dans le domaine du courtage immobilier et de savoir exactement ce que cela va signifier, dans leur réalité professionnelle quotidienne. Les membres du public pour leur part ont souvent besoin d'éclaircissements au sujet d'une étape dans une transaction immobilière. Les agents d'information du Centre, qui sont tous détenteurs d'un certificat de courtier ou d'agent, sont bien formés pour répondre à toutes les questions et pour donner de l'information juste et pertinente aux personnes qui appellent au sujet de la nouvelle Loi ou du courtage immobilier en général.

NOMBRE D'APPELS	2009	2008
Janvier	**3 674**	2 857
Février	**3 438**	3 132
Mars	**3 751**	2 945
Avril	**3 541**	3 106
Mai	**3 477**	2 989
Juin	**3 408**	2 886
Juillet	**3 192**	2 742
Août	**3 227**	2 823
Septembre	**3 514**	3 329
Octobre	**3 523**	3 409
Novembre	**4 286**	3 304
Décembre	**3 523**	3 140
Cumulatif	**42 554**	36 662

États financiers

Comme vous pourrez le constater à la lecture des états financiers de l'ACAIQ, l'Association a dégagé, pour l'année 2009, un bénéfice net de 879 755 $. (Les détails apparaissent d'ailleurs aux états financiers vérifiés, en page 33.) Sans en dresser une liste exhaustive, mentionnons que le nombre de délivrances de nouveaux certificats de courtiers et d'agents immobiliers a été plus élevé que prévu. D'autre part, plusieurs dépenses reliées à la nouvelle Loi sur le courtage immobilier, notamment en matière de formation, n'ont pas eu lieu en 2009 puisque cette Loi n'est pas encore entrée en vigueur. Enfin, la facture du ministère des Finances pour les deux dernières périodes était bien en deçà des montants estimés.

Par ailleurs, le rapatriement à l'interne de services tels que l'informatique et le service des enquêtes a certes fait augmenter la charge salariale de l'ACAIQ en 2009, mais a fait baisser de manière substantielle celle des honoraires externes. De plus, il nous a permis de mieux contrôler nos coûts d'opération (voir le rapport du trésorier, en page 31).

Déménagement

L'ACAIQ a pignon sur la rue Auteuil depuis maintenant 10 ans. Dans ce contexte d'expiration de notre bail et compte tenu de la réorganisation interne qu'entraîne la transition vers la nouvelle Loi, l'ACAIQ s'est livrée, en 2009, à un exercice de prospection de locaux qui seront, nous l'espérons, en mesure de répondre à ses besoins pour les 20 prochaines années. Nous avons donc en cours d'année arrêté l'adresse de nos futurs locaux et travaillé à mettre en place les structures nécessaires au déménagement qui devrait avoir lieu en juillet 2010.

Un travail d'équipe

La préparation à l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi a nécessité un investissement de tous les instants de la part de plusieurs intervenants, et cet investissement mérite d'être souligné. Je tiens à souligner au premier chef l'importante implication des membres du conseil d'administration qui n'ont épargné aucun effort dans l'élaboration des projets de règlement. En effet, ceux-ci ont passé de nombreuses heures à réfléchir aux articulations logiques à donner à la réglementation, ont confronté leurs idées sans complaisance, en allant au cœur des enjeux en présence, et se sont relancés les échanges pour en arriver à présenter à l'ensemble des courtiers et des agents un produit bien ficelé qui saura solidement incarner les dispositions de la Loi. La contribution des membres du conseil d'administration a été à tous points de vue exemplaire, leur dévouement à la profession indéfectible durant tout le processus d'élaboration de la réglementation, et je les en remercie.

Je ne saurais non plus passer sous silence le travail formidable réalisé par tout le personnel de l'ACAIQ, sans lequel nous ne serions pas arrivés à être à ce point prêt pour l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi. Tout en continuant à faire en sorte que les opérations courantes de l'organisation se déroulent harmonieusement, tous les services de l'Association sans exception ont participé avec un enthousiasme toujours renouvelé à la mise en œuvre de la Loi et de sa réglementation et ont réalisé un travail remarquable en vue de leur intégration à l'organisme qui deviendra l'OACIQ.

Je les remercie de tout cœur pour tout le sérieux, le professionnalisme et l'engagement dont ils font preuve à la fois pour que le public jouisse de la meilleure protection en matière de courtage immobilier et pour que la profession puisse retirer de l'encadrement de la nouvelle Loi et de sa réglementation tout le potentiel qu'elle a la possibilité d'y puiser. ■

Robert Nadeau
Président et chef de la direction

ÉQUIPE BUREAU DU SYNDIC

Mario Baillargeon
Adjoint principal au syndic

Carletta Calin
Agente aux dossiers

Giovanni Castiglia
Syndic adjoint conseil

Isabelle Daoust
Agente aux dossiers

Robert Deschamps
Syndic adjoint

Yves Gardner
Syndic adjoint

Sylvie Jacques
Enquêteuse

Réjean Lebel
Syndic adjoint

François Pigeon
Syndic adjoint conseil

Julie Pinet
Syndique adjointe

ÉQUIPE SERVICE D'ASSISTANCE

Caroline Domingue
Analyste

Richard Frigon
Analyste

Cathy Galanopoulos
Analyste

Christiane Jalbert
Analyste

Pascale Montpetit
Analyste

Paul Robitaille
Directeur

STATISTIQUES – BUREAU DU SYNDIC

DOSSIERS DU SYNDIC TRANSMIS AUX PROCUREURS AU COURS DE L'ANNÉE

2009	2008
126	134

RAPPORTS D'ENQUÊTE SOUS ÉTUDE OU EN ATTENTE D'ÉTUDE PAR LES PROCUREURS

Au 31 décembre	2009	2008
	25	59

NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES

Au 31 décembre	2009	2008
	101	87

DOSSIERS FERMÉS APRÈS ÉTUDE DES PROCUREURS (SANS PLAINTE)

Au 31 décembre	2009	2008
	7	2

STATISTIQUES – SERVICE D'ASSISTANCE

DEMANDES REÇUES PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE

2009	2008
1 924	1 854

DEMANDES TRAITÉES PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE

2009	2008
1 859	1 869

RÉPARTITION DES DEMANDES TRAITÉES

	2009
Fermées par le Service d'assistance	1 400
Transférées au Bureau du syndic	284
Transférées aux Affaires juridiques pour des motifs liés à l'exercice illégal	175

NATURE DES DEMANDES – RÉPARTITION SELON LES PRINCIPAUX SUJETS

	2009
Vérifications, information, conseils	490
Collaboration	202
Pratique déloyale	206
Courtage illégal	189
Service	149
Fraude, faux, appropriation de fonds	161

« Se servir du tremplin extraordinaire offert par la nouvelle Loi pour donner à la profession un nouveau ***modus operandi.*** *»*

Hélène Morand
Syndique

RAPPORT DU BUREAU DU SYNDIC

Au cours de l'année 2009, le Bureau du syndic et le Service d'assistance de l'ACAIQ ont participé activement à la mise en œuvre de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier afin de mettre en place des bases solides qui contribueront à la bonne marche des différents services de l'Association lors de l'entrée en vigueur de la Loi.

Avec cette transition législative que vivront bientôt tous les professionnels du courtage immobilier, le personnel du Bureau du syndic et du Service d'assistance, qui a réalisé un travail considérable, verra se concrétiser tous les efforts qu'il a investis durant cette année spéciale à tous les points de vue.

Ce travail en amont consistait à se servir du tremplin extraordinaire offert par la nouvelle Loi pour donner à la profession un nouveau *modus operandi*. Bien sûr, il s'est fait en parallèle avec les activités régulières qui sont dévolues au Bureau du syndic et au Service d'assistance en ce qui concerne les demandes d'assistance et les enquêtes.

Ce n'est donc pas le travail qui a manqué, et je suis extrêmement fière de toute l'ardeur et la qualité qu'y ont mises le personnel du Syndic et celui du Service d'assistance. Je tiens par conséquent à les remercier pour leur dévouement exemplaire et à souligner le travail exceptionnel qu'ils accomplissent tous les jours. ◘

Le Syndic, Assistance et la nouvelle Loi

Plusieurs dossiers provenant des différents secteurs de l'Association ont requis l'expertise du Bureau du syndic et du Service d'assistance. À titre d'exemple, nous avons assisté les services de la formation et de la certification dans l'élaboration des nouveaux examens de l'OACIQ, lesquels seront basés sur l'évaluation des compétences des candidats qui devront démontrer leurs capacités à réaliser de A à Z une transaction immobilière à l'aide de situations concrètes et non par le biais d'un choix de réponses comme c'est le cas actuellement.

Le Syndic et Assistance ACAIQ ont de plus apporté leur contribution au Service de formation en ce qui concerne l'activité de formation sur la nouvelle Loi sur le courtage immobilier que devront suivre tous les courtiers pour bien comprendre le nouveau cadre législatif dans lequel ils exerceront leurs activités professionnelles.

Le développement des pouvoirs qui seront dévolus au nouvel organisme d'encadrement de la Loi sur le courtage immobilier constitue l'un des gros dossiers de l'Association à l'heure actuelle. À cet effet, nous avons contribué à ce que l'OACIQ puisse efficacement prendre en main les demandes de conciliation ou de médiation lors de différends entre un courtier et une agence et leurs clients, ainsi que les demandes d'arbitrage de comptes entre un courtier ou une agence et leurs clients.

Enfin, la préparation des nouveaux formulaires et contrats qui seront utilisés après l'entrée en vigueur de la Loi a aussi beaucoup retenu notre attention. Le travail se poursuivra en 2010, et une tournée de consultation des courtiers et agents aura lieu au début de l'année 2011 afin que ceux-ci puissent se prononcer à ce sujet. La gestion des documents électroniques, un dossier qui va mobiliser un grand nombre de ressources au sein de l'Association au cours des prochaines années, a également retenu l'attention du Syndic en 2009.

Par ailleurs, la collaboration demeure toujours un sujet d'actualité dans le monde du courtage immobilier. Pour cette raison, il s'avérait important pour nous de poursuivre, tout au long de 2009, notre démarche de sensibilisation des courtiers et agents à cet enjeu fondamental pour la pérennité de la profession. Cette démarche avait été lancée en 2008 par le biais d'une tournée sur la collaboration qui avait été menée à travers tout le Québec. Nous avons donc continué à donner des conférences sur le sujet afin de nous assurer que le message soit bien entendu et qu'il ne reste pas lettre morte.

ENQUÊTES IMPLIQUANT LES MEMBRES DE L'ACAIQ

	Enquêtes ouvertes au cours du mois		Enquêtes terminées au cours du mois		En cours d'enquête ou en attente	
	2009	2008	**2009**	2008	**2009**	2008
Janvier	**22**	22	**16**	30	**202**	239
Février	**33**	19	**17**	31	**218**	227
Mars	**33**	23	**21**	28	**230**	221
Avril	**25**	25	**11**	27	**244**	219
Mai	**9**	29	**20**	26	**233**	222
Juin	**44**	16	**26**	30	**251**	208
Juillet	**31**	21	**17**	29	**265**	200
Août	**16**	7	**11**	12	**270**	195
Septembre	**22**	41	**23**	23	**269**	213
Octobre	**47**	34	**53**	39	**263**	208
Novembre	**28**	16	**22**	22	**269**	202
Décembre	**32**	15	**24**	21	**277**	196
Total	**342**	268	**261**	318		

Fraudes

Le nombre d'enquêtes ouvertes depuis le début de l'année a augmenté de manière substantielle. En effet, 346 dossiers ont été ouverts en 2009, contre 268 en 2008.

Le nombre de dossiers en cours d'enquête ou en attente d'étude a lui aussi passablement augmenté en 2009, en s'élevant à 277 comparativement à 196 en 2008. Il demeure toutefois au-dessous de ce que nous avions connu en 2006, année au cours de laquelle 312 dossiers en cours d'enquête avaient été enregistrés. De ces dossiers qui ont fait l'objet d'une enquête, 126 ont été transférés aux procureurs pour un éventuel dépôt devant le comité de discipline. Enfin, 14 plaintes supplémentaires ont été déposées devant le comité de discipline, passant ainsi de 87 en 2008 à 101 en 2009.

Pour ce qui est du bilan des enquêtes, nous nous devons de mentionner que les cas lourds de fraudes immobilières, dont il était déjà question dans le rapport annuel 2008, n'étaient malheureusement pas qu'une tendance passagère : ceux-ci ont continué à se succéder, avec leur lot de procédures en appel. Une note très positive mérite toutefois d'être soulignée : le Bureau du syndic était déjà en processus d'intervention au moment où plusieurs de ces cas ont été portés à l'attention du public par le biais des médias. Voilà qui est tout à l'honneur de l'ACAIQ et qui indique que le Syndic n'est pas à la remorque des problèmes. Il agit plutôt avec une véritable attitude proactive, ce qui s'avère tout à fait rassurant tant pour la population que pour l'avenir de la profession de courtier et d'agent immobilier.

Service d'assistance de l'ACAIQ

Le nombre de demandes qui ont été adressées au Service d'assistance a légèrement augmenté au cours de l'année 2009, avec 1 924 demandes reçues comparativement à 1 854 en 2008. Fait intéressant à noter, toutefois, le nombre de demandes de révision pour 2009 a encore diminué par rapport à celui de 2008, passant de 13 à 11. Cela témoigne encore une fois de la bonne performance du Service d'assistance. Dans les demandes envoyées, 51,56 % proviennent du public alors que 41,58 % ont été adressées par les courtiers et agents. Les 6 % restants proviennent de sources autres telles que l'interne, le comité d'inspection et le Syndic.

L'un des problèmes souvent rencontrés à Assistance ACAIQ en est un de responsabilisation. Bien des courtiers ou agents immobiliers ne savent pas où trouver les outils nécessaires pour résoudre une difficulté en cours de transaction. Le directeur d'établissement demeure certainement une première source d'informations à consulter. De plus, l'Association a beaucoup publicisé son Centre Info ACAIQ et encouragé les professionnels du courtage immobilier a le contacter pour obtenir les réponses à leurs questions. Ceci s'est avéré particulièrement fructueux, le Centre ayant reçu un nombre record d'appels cette année.

Regard vers l'avenir

Comme on a pu le voir, le Syndic a joué un rôle important dans le développement des outils nécessaires pour la mise en place de la Loi et de sa réglementation. Le travail n'est pas terminé pour autant : nous continuons, en 2010, à déployer tous les efforts nécessaires pour que la nouvelle Loi soit intégrée de façon harmonieuse à nos processus d'enquête.

Par ailleurs, nous sommes très satisfaits de voir confirmé par la nouvelle Loi sur le courtage immobilier le fait que le nouvel organisme continuera à assurer l'encadrement des courtiers hypothécaires. Le Bureau du syndic aura un rôle de premier plan à jouer, de concert avec les praticiens du courtage hypothécaire, dans la poursuite du travail de documentation des règles de l'art en matière de courtage hypothécaire, et nous entendons consacrer une grande part de notre énergie à cette tâche d'envergure dans la prochaine année.

L'entrée en vigueur imminente de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier a demandé au Syndic et au Service d'assistance une attention accrue en 2009. Dans plusieurs dossiers, nos deux services ont su conjuguer leurs efforts et collaborer de façon exemplaire pour soutenir l'ACAIQ dans la transition vers la nouvelle Loi. En 2010, le Service d'assistance relèvera de la vice-présidence des pratiques professionnelles détenue par M[e] Claud[e]e Tremblay.

En effet, la reconnaissance spécifique du Service d'assistance dans la nouvelle Loi ainsi que les nouveaux pouvoirs qu'exercera ce service tels que l'arbitrage de comptes nécessitent un très haut niveau de confidentialité. Il devenait dès lors impossible pour le Syndic d'être impliqué de prêt ou de loin dans la gestion du service.

Par conséquent, le Bureau du syndic se consacrera exclusivement à sa mission première qui consiste à mieux protéger le public et à encadrer la profession en favorisant l'éducation et la prévention. Il mettra l'accent sur la sensibilisation des courtiers face aux différents aspects de leur profession afin que celle-ci résonne, aux yeux de ce même public, comme un gage de qualité dans toute transaction immobilière. ■

Hélène Morand
Syndique

COMPOSITION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Les personnes suivantes étaient membres du comité de discipline de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au cours de l'exercice 2009.

Président

M[e] Patrick Choquette

Président substitut

M[e] Gilles Duchesne

Membres

Ariëns, Imelda
Barrette, Renée
Beauregard, Pierre
Belley, Louise
Bissonnette, Suzanne
Bolduc, Daniel
Bolduc, Danielle
Bureau, Denis
Cayer, Louis
Charron, Claude
Cholette, Ginette
Ciocca, Salvatore
Corbeil, Jean-Marc
Daoust, Robert
De Langavant, Laura-Nancy
Dourakis, Spyros
Dufresne, Yvan
Dufresne, Yves
Dupras, Marie-Andrée
Fecteau, Luce
Forlini, Nancy
Gagnon, Antoine
Gagnon, Micheline
Gagnon, Normand
Gaspard, Jean-Pierre
Gaulin, Patricia
Geoffrion, Michel
Giroux Laveau, Lana
Goulet, Christian
Hardacker, Lois
Havard Grisé, Suzanne
Huard, Paul
Jones, Stewart
Lamirande, Mario
Langelier, Michèle
Larouche, Céline
Lavigne, Danielle
Lecompte, Éloi
Léger, Éric
Lemaire, Frantz
Leroux, Robert
Liboiron, Michel
Longo, Vito
Mailloux, Luc
Mammarella, Domenico
Marchand, Denyse
Merrien, Thierry
Morrow, René
Paquette, Rolland G.
Paquin, Michel
Racine, Normand
Roy, Louise
Ruiz, Carlos
Rzik, Abdelaziz
Stathakis, Georgios
Thibault, Renaud
Thibault, Sylvain
Villiet, François

Secrétaire

Chantal Peltier

Agentes aux dossiers disciplinaires / Greffières d'audiences

Chabha Amirèche
Catherine Lalonde

Me Patrick Choquette
Président du comité de discipline

RAPPORT DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour une infraction aux dispositions de la Loi sur le courtage immobilier et de sa réglementation.

Le comité de discipline est constitué en vertu de cette Loi et est autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Association.

Les plaintes sont entendues par un comité composé de deux membres de la profession et d'un président ou d'un président substitut. Les deux membres de la profession qui sont appelés à siéger sont sélectionnés parmi un groupe de courtiers ou d'agents immobiliers nommés membres du comité de discipline par le conseil d'administration de l'Association. Leur mandat est de trois ans. C'est aussi le conseil qui nomme la secrétaire du comité. Le président et le président substitut du comité sont des avocats nommés par le gouvernement.

Le fonctionnement présent du comité de discipline est basé en grande partie sur les dispositions du *Code des professions*. Les règles de fonctionnement du comité seront toutefois l'objet d'une refonte importante lors de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier et de sa réglementation afférente. Notons qu'il est possible d'en appeler de certaines décisions du comité devant la Cour du Québec.

Plaintes, audiences et décisions du comité de discipline (Tableaux I et II)

(1er janvier au 31 décembre 2009)

Généralement, les plaintes entendues par le comité de discipline porte sur des infractions graves. Les infractions légères ou techniques étant résolues la plupart du temps par le Service d'assistance de l'Association, sans qu'il y ait eu nécessité d'une enquête par le Bureau du syndic. Au 31 décembre 2009, le Bureau du syndic de l'Association avait déposé 101 plaintes devant le comité de discipline.

Le comité a tenu 4 audiences sur suspension provisoire, 68 audiences sur la culpabilité (incluant des audiences sur requête), 36 audiences sur la sanction et 35 audiences sur culpabilité/sanction, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité. Des remises ont été accordées à 27 reprises.

Le comité avait rendu 1 décision de suspension provisoire, 34 décisions de culpabilité, 38 décisions sur sanction, 41 décisions à la fois sur la culpabilité et la sanction à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, ainsi que 6 décisions de non-culpabilité. À la clôture de l'exercice, 14 décisions sur la culpabilité et 13 décisions sur la sanction étaient en délibéré.

Les sanctions (Tableaux III et IV)

Le comité de discipline peut imposer diverses sanctions, allant de la réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer la profession. Il peut ordonner le paiement d'amendes d'au moins 600 $ et d'au plus 6 000 $ par chef d'accusation. Le montant des amendes augmentera substantiellement pour les faits survenus après le 4 décembre 2007. Les sanctions sont déterminées par le comité, en fonction de la gravité de l'infraction commise, des circonstances de sa commission et dans un objectif de protéger le public.

TABLEAU I

Nombre de dossiers

	2009	2008
En cours au 1er janvier	**123**	102
Déposés en cours de période	**101**	87
	224	189
Moins		
Décisions rendues sur la sanction (incluant culpabilité/sanction)	**79**	64
Acquittements	**6**	2
Retraits de plaintes/ arrêts des procédures	**1**	0
Dossiers en cours au 31 décembre	**138**	123

TABLEAU II

Audiences – Remises – Décisions

	2009	2008
Audiences tenues		
Sur la radiation provisoire	**4**	15
Sur la culpabilité	**68**	64
Sur la sanction	**36**	72
Sur culpabilité/sanction	**35**	
Remises accordées	**27**	48
Décisions		
En délibéré sur la radiation provisoire	**0**	0
En délibéré sur la culpabilité	**14**	8
En délibéré sur la sanction	**13**	15
Rendues sur la radiation provisoire	**1**	3
Rendues sur la culpabilité	**34**	43
Rendues sur la sanction	**38**	39
Rendues sur plaidoyer de culpabilité	**41**	25

TABLEAU III

Sanctions

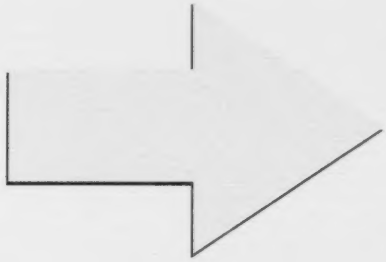
	2009	2008
Sanctions imposées		
Réprimandes	**28**	19
Amendes	**53**	45
Cours obligatoires	**15**	17
Limitations du droit d'exercice	**10**	7
Révocations/suspensions*	**49**	40
Formation continue	**9**	6
Autres ordonnances	**3**	3

* Les suspensions ordonnées par le comité de discipline sont, dans certains dossiers, accompagnées d'une amende. De plus, le comité peut avoir suspendu le certificat d'un intimé sur plusieurs chefs d'accusation d'une même plainte.

TABLEAU IV

Amendes et publications

	2009	2008
Sanctions		
Total des amendes	**178 900 $**	141 400 $
Publications dans les journaux (en vertu de l'article 137 de la *Loi sur le courtage immobilier*)		
Suspensions/révocations	**47**	33



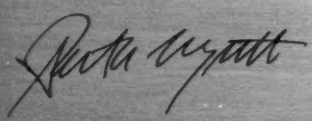
Le comité a imposé dans 28 cas des réprimandes et dans 53 cas des amendes qui ont totalisé 178 900 $. De façon générale, des frais s'ajoutent chaque fois qu'une décision de culpabilité est rendue. De plus, le comité a recommandé au conseil d'administration, dans 15 cas, d'obliger le membre à suivre des cours et à réussir les examens afférents. Dans 9 cas, il a recommandé au membre de suivre un cours de formation continue, dans 10 cas, il a ordonné des limitations du droit d'exercice, et dans 3 cas, il a émis des ordonnances d'autres natures. Il y a aussi eu 49 cas de suspension/révocation de certificat pour des périodes variant de 15 jours à la suspension permanente de certificat.

En 2009, au total 47 avis de suspension du comité ont été l'objet d'une publication dans les journaux, et 4 avis ont été publiés dans le journal *L'INFO ACAIQ* et dans le site Internet de l'Association exclusivement.

Fondement des chefs d'accusation

Les accusations portées devant le comité avaient trait à des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ*, au *Règlement de l'ACAIQ*, au *Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier* ou à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est à noter qu'un chef d'accusation peut être fondé sur plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

Je remercie le personnel du Greffe, tous les membres du comité et Me Gilles Duchesne, président substitut, pour leur grande disponibilité et leur contribution exemplaire au bon fonctionnement du comité de discipline. ■



Me Patrick Choquette
Président du comité de discipline

MEMBRES
DU COMITÉ D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Au cours de l'exercice 2009, les membres du comité d'inspection professionnelle étaient :

Président

Raymond Desbiens
jusqu'en septembre 2009

Pierre Martel
de septembre à ce jour

Membres

Laurent Bennarous

Nathalie Clément

Pierre Martel
jusqu'en septembre où il est devenu président

Marc-André Pilon

Secrétaire du comité

Claudie Tremblay
Vice-présidente
Inspection professionnelle et certification

Secrétaire substitut

Francine Boucher
Directrice
Inspection professionnelle

ÉQUIPE
DU SERVICE D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Doreen Carrière
Agente

Louise Dessureault
Inspectrice

Karyne Dubreuil
Adjointe

Rim Hadjem
Adjointe administrative

Patrick Hiriart
Inspecteur

Johanne Langlois
Agente

Serge Legault
Inspecteur

Marie Thérèse Lessard
Inspectrice

Diane Martineau
Inspectrice

« Le Service d'inspection professionnelle de l'ACAIQ se veut un allié des agents et des courtiers. »

Pierre Martel
Président du comité d'inspection professionnelle

RAPPORT DU COMITÉ D'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Le comité d'inspection professionnelle et le personnel du Service d'inspection veillent à ce que la gestion des firmes et des bureaux de courtage ainsi que les méthodes de travail et les actes professionnels des courtiers et agents immobiliers s'améliorent constamment. Le comité préconise une approche préventive, laquelle est décrite dans ce bilan annuel.

Avec la nouvelle Loi sur le courtage immobilier, le comité d'inspection sera bien positionné pour contribuer à ce que les pratiques professionnelles des courtiers continuent à s'améliorer. Il est extrêmement valorisant pour le comité d'inspection d'exercer un impact sur les normes de qualité dans la profession, car au bout du compte, ce sont tous les courtiers et agents qui en profitent. En effet, plus ceux-ci maîtriseront les paramètres de leur profession, mieux celle-ci se portera et meilleure sera leur visibilité. Dans cette perspective, le Service d'inspection professionnelle de l'ACAIQ se veut un allié. La nouvelle Loi va renforcer cet état de fait.

La nouvelle Loi sur le courtage immobilier et la réglementation

Le comité d'inspection professionnelle de même que le personnel du Service d'inspection professionnelle ont apporté leur contribution à l'élaboration de divers travaux visant à nous préparer à l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier. Cette nouvelle Loi donnera dorénavant au comité d'inspection le pouvoir de vérifier la compétence professionnelle des courtiers. Le comité pourra donc inciter les courtiers à améliorer leurs pratiques professionnelles et ordonner, entre autres, de suivre une formation afin de pallier les lacunes observées lors de l'inspection. ◘

Les principaux projets élaborés concernaient la révision des divers registres et documents à adapter selon la nouvelle réglementation, ainsi que la révision des activités de formation continue émanant du Service de l'inspection professionnelle, soit celle sur la tenue des dossiers et registres, celle sur la gestion des comptes en fidéicommis et la conférence de l'inspection professionnelle. La session de démarrage pour les nouveaux courtiers a également été remaniée.

Courtage résidentiel, commercial et hypothécaire

Par ailleurs, les courtiers immobiliers, qu'ils œuvrent dans les domaines résidentiel, commercial ou hypothécaire, font l'objet d'inspections à la même fréquence. En 2009, 349 courtiers résidentiels, 58 courtiers commerciaux et 12 courtiers exerçant dans le domaine hypothécaire ont reçu la visite d'un inspecteur. Les dossiers de contrats de courtage et de transactions complétés par 581 courtiers ou agents ont fait l'objet d'un examen plus exhaustif. Après l'inspection, chacun d'eux a reçu un rapport personnel contenant les observations et les recommandations de l'inspecteur. Ces inspections, basées sur les pratiques professionnelles des courtiers et agents ont un impact direct sur la protection du public, puisqu'elles visent les actes mêmes qui affectent le consommateur. Ces actes portent sur la façon dont les courtiers et agents remplissent leurs obligations en regard des contrats de courtage et des promesses de transaction qu'ils ont rédigés et négociés.

Les recommandations du comité effectuées à la suite des inspections portent principalement sur les acomptes prévus aux promesses de transaction qui ne sont pas perçus par les agents et sur les partages de rétribution non autorisés, ainsi que quelques cas de non-collaboration. La documentation manquante ou incomplète aux dossiers est également un aspect sur lequel peuvent porter des recommandations, mais il s'agit heureusement de cas d'exception et non plus de la norme, comme c'était le cas il y a plusieurs années. À cet égard, des progrès énormes ont été constatés.

Aux inspections régulières s'ajoute un questionnaire d'auto-inspection en ligne qui doit être rempli sur une base annuelle. En 2009, 1 459 courtiers ont reçu et rempli ce questionnaire sous sa forme abrégée. Quelque 270 questionnaires d'auto-inspection en version plus élaborée ont également été transmis et couvraient tous les aspects de la gestion d'un bureau de courtage, soit la publicité, les dossiers de contrats de courtage et de transactions, les conflits d'intérêts et les divulgations, notamment en matière de référencement. Ces questionnaires portaient également sur les comptes en fidéicommis, la gestion documentaire et la confidentialité. Nous pouvons conclure que le processus d'auto-inspection, dans sa version longue, tient lieu d'une réelle inspection.

Les comptes en fidéicommis

Quarante-six des courtiers qui ont fait l'objet d'une inspection cette année étaient détenteurs d'un compte en fidéicommis. Ces comptes sont, en grande majorité, très bien gérés. Toutefois, il peut arriver que l'on constate des situations où les personnes responsables ont une méconnaissance de la réglementation ou des règles comptables régissant les comptes en fidéicommis. Nous leur recommandons alors de suivre la formation *La gestion des comptes en fidéicommis* qui leur procure ainsi l'aide nécessaire pour corriger leurs lacunes.

Notons enfin que 386 courtiers détiennent un compte en fidéicommis, ce qui constitue une légère hausse par rapport à l'an dernier.

Sessions de démarrage

Depuis 2004, les nouveaux titulaires d'un certificat de courtier immobilier agréé sont invités à participer à une session dite de « démarrage ». Il s'agit d'une formation d'une demi-journée qui tient lieu de première inspection. Les responsabilités du représentant et du directeur d'établissement, ainsi que les diverses questions touchant la tenue des dossiers et des registres, l'encadrement des agents, la gestion des conflits et des différends y sont traitées. Au total, 166 courtiers y ont participé en 2009, soit treize de plus qu'en 2008.

Conflits d'intérêts et avis de divulgation

En vertu de la Loi sur le courtage immobilier, le courtier ou l'agent immobilier doit transmettre sans délai à l'Association un avis de divulgation ainsi que tout document qui peut lui être relié lorsque, directement ou indirectement, il est une partie à une transaction. En 2009, 2 542 avis nous ont été acheminés et ont été examinés. Ces divulgations étaient réparties comme suit : 47 % étaient faites relativement à un achat, tandis que 57 % se rapportaient à une vente. Il s'agissait de conflits d'intérêts de nature directe dans 57 % des situations et de nature indirecte dans 43 % des cas déclarés.

Rappelons que l'objectif du comité d'inspection professionnelle est de s'assurer que les avis de divulgation sont remplis avant qu'il y ait entente entre le courtier ou l'agent immobilier et son client, donc avant la signature de la promesse de transaction.

STATISTIQUES 2009

Inspections de courtiers	**2009**	2008
Secteur commercial	**58**	92
Secteur hypothécaire	**12**	16
Secteur résidentiel	**349**	315
Autres (inactifs)	**5**	20
Démarrages	**166**	153
Auto-inspection - Questionnaire au long (première année)	**270**	406
Total	**860**	1 002
Rapports d'agents	**581**	1

Auto-inspection de courtiers – en ligne (Questionnaires au long et abrégés)	**1 729**	1 650

Nombre total de courtiers détenant un compte en fidéicommis		
À la fin décembre de chaque année	**386**	376
Courtiers inspectés en cours d'année détenant un compte en fidéicommis	**46**	195

Réception et saisie d'avis de divulgation		
À la fin décembre de chaque année	**2 542**	2 829
Transmis au Service d'assistance	**10**	5
Lettres d'information concernant les avis de divulgation	**703**	605
Engagements		
Suivre une formation ou respecter diverses obligations de la réglementation	**44**	51

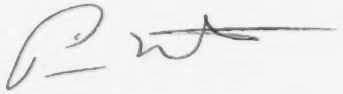
Les multiples volets de la formation continue

Outre les sessions de démarrage organisées à l'intention des courtiers, un soutien est également apporté par l'ACAIQ au personnel administratif des bureaux de courtage chargé de la tenue des dossiers et registres, ainsi que de la gestion des comptes en fidéicommis, et ce, par des formations axées sur ces sujets. Huit de ces formations ont déjà eu lieu, auxquelles ont participé un total de 75 courtiers, adjoints et adjointes.

La satisfaction des courtiers et agents

Le comité d'inspection étant soucieux de la qualité des services offerts aux courtiers et agents immobiliers, un questionnaire d'appréciation accompagne le rapport d'inspection qui est posté aux courtiers ayant fait l'objet d'une inspection professionnelle. Le bilan des réponses obtenues aux 212 questionnaires qui nous ont été retournés s'avère encore très positif et confirme que le principe d'aide et de prévention préconisé est perçu favorablement.

Je termine en remerciant, au nom des membres du comité, tout le personnel du Service d'inspection professionnelle. Je tiens à remercier très spécialement M. Raymond Desbiens, président sortant, pour son dévouement et son implication tout au long des 10 années où il a siégé à ce comité. ■



Pierre Martel
Président du comité d'inspection professionnelle

MEMBRES DU COMITÉ DÉCISIONNEL SUR LES INFRACTIONS CRIMINELLES

Président

Georges Halasz

Membres

Christiane Saint-Jean

Raymond-Noël Vaillancourt

Personne-ressource

Jean-François Savoie
Vice-président
Affaires juridiques et greffes

Secrétariat

Isabelle Charlebois
Avocate
Affaires juridiques

DEMANDES DE DÉLIVRANCE DE CERTIFICAT ET ÉTUDE DES INFRACTIONS CRIMINELLES

	2009	2008
Demandes soumises	**57**	52
Demandes refusées	**11**	4

Georges Halasz
Président du comité décisionnel sur les infractions criminelles

RAPPORT DU COMITÉ DÉCISIONNEL SUR LES INFRACTIONS CRIMINELLES

Pour obtenir un certificat de courtier ou d'agent immobilier, une personne ne doit pas s'être reconnue coupable ou avoir été déclarée coupable par un tribunal d'une infraction criminelle en lien avec l'activité de courtier ou d'agent immobilier.

Il revient au comité décisionnel sur les infractions criminelles d'établir quels types d'infraction sont liés au courtage immobilier. À cette fin, il est en droit d'exiger l'ensemble des documents nécessaires pour avoir tous les éléments en main afin de prendre une décision en toute connaissance de cause.

Le comité s'est réuni à huit reprises durant l'année 2009 et a examiné 57 dossiers. Ce nombre est plus élevé qu'en 2008, année au cours de laquelle 52 décisions du comité ont été rendues. Parmi ces dossiers, 11 ont fait l'objet d'un refus de délivrance de certificat. Par ailleurs, les infractions criminelles à propos desquelles le comité a jugé qu'il existait un lien avec le courtage immobilier portaient sur le vol, la production de cannabis, la possession de drogue en vue d'en faire le trafic et le trafic de stupéfiants. Lorsque de tels cas se sont présentés, l'Association a refusé de délivrer le certificat demandé.

Comité de délivrance et de maintien des permis

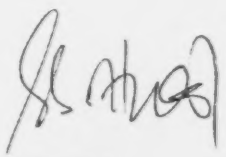
Parmi les principaux changements entraînés par la nouvelle Loi sur le courtage immobilier, soulignons le changement de nom du comité qui deviendra désormais le « comité de délivrance et de maintien des permis ».

Par ailleurs, les pouvoirs et fonctions délégués par l'Organisme à ce comité seront plus grands. En effet, ce comité pourra refuser de délivrer un permis, le révoquer, le suspendre ou l'assortir de restrictions ou de conditions.

Les circonstances qui pourront donner lieu à des mesures de la part du comité comprendront, outre les condamnations pour une infraction criminelle, les condamnations à des infractions de nature pénale et disciplinaire, moyennant qu'elles soient en lien avec l'exercice du courtage.

Seront également soumis à l'attention du comité, les dossiers de faillite, de tutelle ou de curatelle et les cas où une personne ou un titulaire de permis aurait déjà vu son permis suspendu, révoqué ou assorti de restrictions ou de conditions par le comité de discipline ou par un organisme chargé, au Québec ou ailleurs, de l'encadrement du courtage immobilier.

Je voudrais remercier mes collègues du comité, Mme Christiane Saint-Jean et M. Raymond-Noël Vaillancourt, avec lesquels j'ai le privilège de travailler depuis octobre dernier. L'expertise et le sérieux avec lesquels ils traitent chacun des cas qui sont soumis au comité sont profitables à l'ensemble de la profession qu'ils aident à faire avancer. Je voudrais également souligner le travail du personnel des Affaires juridiques de l'ACAIQ, qui sait toujours assister judicieusement le comité lorsque celui-ci lui en fait la demande. Leur soutien nous est d'un très grand apport et je les en remercie. Enfin, j'aimerais remercier les membres du comité précédent qui ont siégé depuis ses débuts, MM. Léo La Palme (président de 2005 à 2009), Yvon Cousineau et Paul H. Chrétien. La qualité de leur travail a grandement contribué à l'évolution du comité. ■



Georges Halasz
Président du comité décisionnel sur les infractions criminelles

MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DES FINANCES

Président

Daniel Pelchat

Membres

Richard Dion
François Léger
Robert Nadeau
Johanne Roy

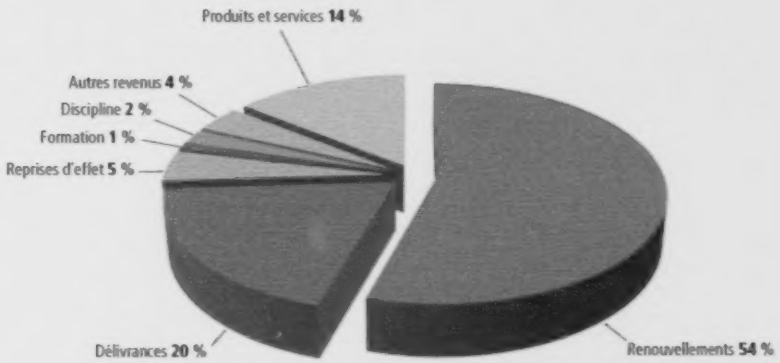
Personnes-ressources

Claude Barsalou
Vice-président
Direction générale

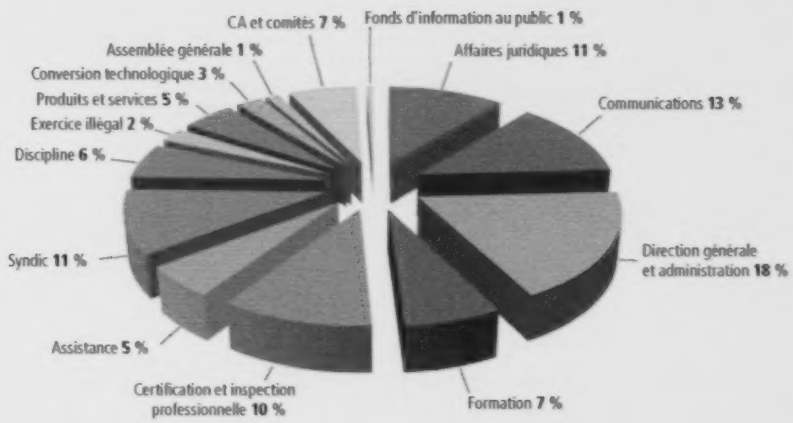
Nadine Corbeil
Directrice
Comptabilité et finances

Vo-Long Truong
Vice-président
Finances et gestion des ressources matérielles

***REVENUS** 2009* : 13 467 331 $



***CHARGES** 2009* : 12 587 577 $



« Pour une saine gestion des finances de l'ACAIQ et de l'OACIQ »

Daniel Pelchat
Président du comité de vérification et des finances

RAPPORT DU TRÉSORIER

Les revenus de l'ACAIQ de 2009 s'élèvent à 12 457 509 $, alors qu'ils totalisaient 12 631 768 $ en 2008. Bien qu'ils soient sensiblement demeurés les mêmes, nous terminons l'année 2009 avec un excédent de 879 755 $, ce qui représente 464 275 $ de plus que l'année dernière. Voilà qui est une excellente nouvelle, car cet excédent sera porté à l'actif net de l'Association et nous permettra de faire face aux dépenses occasionnées par la nouvelle Loi.

Revenus

Certaines variations dans les sources de revenus sont tout de même à mentionner. On remarque cette année que les droits des membres ont augmenté de 323 449 $, passant de 10 269 474 $ en 2008 à 10 592 923 $ en 2009. On peut notamment expliquer cette augmentation des droits des membres par le fait que le secteur du courtage immobilier est en pleine effervescence, ce qui incite de nouvelles personnes à joindre les rangs de la profession.

Dépenses

Au point de vue des dépenses de l'Association, on note avec satisfaction que celles-ci ont baissé de plus de 600 000 $. Cela dit, certains postes, comme celui des salaires et des charges sociales, ont augmenté en 2009 en raison, notamment, de la préparation de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi et du rapatriement à l'interne de services tels que l'informatique et le service des enquêtes. Le fait d'avoir pris en charge ces services qui étaient auparavant confiés à l'externe a certes augmenté la charge salariale, mais nous permet en contrepartie de mieux contrôler nos coûts d'opération en plus de les diminuer. On peut d'ailleurs noter la baisse significative des honoraires externes, qui sont passés de 1 541 839 $ en 2008 à 738 191 $ en 2009.

De plus, la facture moins élevée que prévu envoyée par le ministère des Finances contribue elle aussi à la diminution des dépenses de l'Association par rapport à 2008. Compte tenu des périodes de facturation qui diffèrent entre le ministère des Finances et l'Association, nous nous étions réservé, afin d'être en mesure d'assumer le coût de la facture, des provisions importantes. Or, cette année, il s'est avéré que ces provisions sont beaucoup plus élevées que le montant que nous a annoncé le ministère. Nous avons donc procédé à un renversement des jeux de provisions qui entraîne une variation de près de 800 000 $.

Les dépenses reliées au comité de discipline ont elles aussi diminué en 2009, puisqu'un nombre moins important de causes a été entendu au cours de l'année.

De plus, pour 2009, l'ACAIQ a disposé d'un surplus accumulé de plus de 879 755 $ par rapport à celui de 2008, totalisant ainsi 5 209 695 $. La partie non affectée de ce surplus (voir le bilan en page 35) permettra d'assumer des dépenses reliées à la nouvelle Loi telles que la poursuite du travail sur les nouveaux examens, la gestion électronique des documents et la tournée de l'activité de formation concernant la nouvelle Loi sur le courtage immobilier que devront suivre tous les courtiers.

Je remercie les membres du comité de vérification et des finances et tout le personnel de l'ACAIQ pour l'ardeur et le grand dévouement dont ils ont fait preuve lors des six réunions de travail qu'ils ont tenues tout au long de l'année. Leur apport contribuera à ce que l'Association puisse envisager sereinement, d'un point de vue financier, l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi. Voilà qui nous est très précieux, et je tiens à le souligner à grand trait. ■

Daniel Pelchat
Président du comité de vérification et des finances

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres de
l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

Deloitte.

Samson Bélair/Deloitte & Touche

Samson Bélair/
Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l.
1, Place Ville Marie
Bureau 3000
Montréal QC H3B 4T9
Canada

Tél. : 514-393-7115
Téléc. : 514-390-4116
www.deloitte.ca

Nous avons vérifié le bilan de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au 31 décembre 2009 et les états des résultats et de l'évolution des actifs nets de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence des éléments importants dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Association au 31 décembre 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les chiffres donnés aux fins de comparaison proviennent des états financiers vérifiés par d'autres vérificateurs.

Samson Bélair / Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l.[1]

Le 5 février 2010

[1] Comptable agréé auditeur permis n° 6724

ÉTAT DES RÉSULTATS

de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	2009	2008
PRODUITS		
Droits des membres	**10 592 923 $**	10 269 474 $
Fournitures et services - Annexe A	**1 296 759**	1 516 410
Revenus de placements	**144 526**	232 867
Revenus d'intérêts sur fonds détenus en fidéicommis (note 9)	**15 512**	215 850
Autres	**407 789**	397 167
	12 457 509	12 631 768
CHARGES		
Administration		
Salaires et charges sociales	**6 213 592**	4 971 386
Honoraires	**738 191**	1 541 839
Allocations de présence et charges sociales	**705 321**	691 911
Assemblées, réunions et déplacements	**497 125**	612 504
Frais de bureau	**554 557**	544 203
Occupation des locaux	**435 454**	454 701
Contribution au ministère des Finances du Québec	**(424 310)**	400 000
Publications et relations publiques	**335 730**	291 547
Amortissement des immobilisations	**263 281**	253 317
Conversion technologique	**315 212**	252 572
Frais financiers	**237 582**	227 201
Élections	**121 108**	76 184
Formation - Annexe B	**729 523**	704 050
Discipline - Annexe B	**450 588**	654 928
Exercice illégal de courtage - Annexe B	**308 886**	321 872
Fonds d'information au public (note 9)	**95 914**	218 073
	11 577 754	12 216 288
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**879 755 $**	415 480

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés	Total 2009	Total 2008
SOLDE AU DÉBUT	**1 009 413 $**	**– $**	**3 320 527 $**	**4 329 940 $**	3 914 460 $
(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges	**(474 500)***	**(1 525 181)**	**2 879 436**	**879 755**	415 480
Investissement en immobilisations	**257 500**	**–**	**(257 500)**	**–**	–
Affectations d'origine externe (note 9)	**–**	**1 525 181**	**(1 525 181)**	**–**	–
SOLDE À LA FIN	**792 413 $**	**– $**	**4 417 282 $**	**5 209 695 $**	4 329 940 $

* Correspond à l'amortissement des immobilisations et de l'amortissement de l'avantage incitatif de 32 875 $

BILAN
au 31 décembre 2009

	2009	2008
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	**5 036 706 $**	2 988 033 $
Encaisse en fidéicommis (note 9)	**54 720**	35 231
Intérêts courus à recevoir	**81 981**	93 635
Placements en obligations, 3,05 % à 6,80 %, échéant entre février 2010 et février 2011 (note 4)	**8 338 815**	9 655 695
Débiteurs (note 5)	**595 302**	375 345
Stocks de fournitures (note 6)	**100 240**	115 238
Frais payés d'avance	**220 386**	205 882
	14 428 150	13 469 059
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 7)	**811 590**	1 061 465
	15 239 740 $	14 530 524 $
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	**2 261 200 $**	2 605 404 $
Produits perçus d'avance	**7 749 668**	7 543 128
	10 010 868	10 148 532
AVANTAGE INCITATIF REPORTÉ, au coût amorti	**19 177**	52 052
	10 030 045	10 200 584
ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS (notes 11 et 12)		
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	**792 413**	**1 009 413**
Non affectés	**4 417 282**	3 320 527
	5 209 695	4 329 940
	15 239 740 $	14 530 524 $

Au nom du conseil :

François Léger
Président du conseil

Daniel Pelchat
Trésorier

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 décembre 2009

1. DESCRIPTION DE L'ORGANISME

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), constituée en personne morale selon la *Loi sur le courtage immobilier* (Québec), a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la *Loi* et aux règlements.

Elle peut, en outre, dispenser des cours de formation permanente auprès de ses membres et décerner les titres visés à l'article 76 de la *Loi*.

2. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

Organisme sans but lucratif

Le 1er janvier 2009, l'Association a adopté les modifications apportées aux chapitres 1540 « État des flux de trésorerie », 4400 « Présentation des états financiers des organismes sans but lucratif » et 4460 « Présentation de l'information sur les opérations entre apparentés dans les organismes sans but lucratif ».

Le chapitre 1540 a été modifié de façon à permettre l'inclusion des organismes sans but lucratif dans son champ d'application.

Le chapitre 4400 a été modifié pour supprimer l'obligation de traiter les actifs nets investis en immobilisations comme une composante distincte des actifs nets pour plutôt laisser aux organismes sans but lucratif la possibilité de présenter ce montant comme une catégorie d'actifs nets grevés d'une affectation d'origine interne.

Le chapitre 4460 a été modifié de façon à rendre son libellé conforme aux dispositions du chapitre 3840 « Opérations entre apparentés ».

L'adoption de ces nouveaux chapitres n'a eu aucune incidence sur ses états financiers.

Ventilation des charges

Le 1er janvier 2009, l'Association a adopté les recommandations du chapitre 4470 « Ventilation des charges des organismes sans but lucratif ». Le chapitre 4470 établit des normes sur les informations à fournir par l'organisme sans but lucratif qui classe ses charges par activité et ventile des charges entre les différentes activités auxquelles elles se rattachent. Les informations exigées sont fournies à la note 3.

3. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

L'Association a choisi de se prévaloir de l'exemption accordée par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) aux organismes sans but lucratif, permettant de ne pas appliquer les chapitres 3862 et 3863 du *Manuel de l'ICCA*, qui se seraient autrement appliqués aux états financiers de l'Association pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009. L'Association continue de se conformer aux exigences du chapitre 3861 du *Manuel de l'ICCA* concernant la présentation et les informations à fournir sur les instruments financiers.

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

Constatation des produits

L'Association applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Instruments financiers

Les actifs financiers et les passifs financiers sont constatés initialement à la juste valeur et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement, comme il est décrit ci-après. Leur classement dépend de l'objet visé lorsque les instruments financiers ont été acquis ou émis, de leurs caractéristiques et de leur désignation par l'Association. La comptabilisation à la date de règlement est utilisée.

Classification	
Encaisse et encaisse en fidéicommis	Détenus à des fins de transaction
Intérêts courus à recevoir	Détenus à des fins de transaction
Débiteurs	Prêts et créances
Placements en obligations	Détenus à des fins de transaction
Créditeurs et charges à payer	Autres passifs

Détenus à des fins de transaction

Les actifs financiers détenus à des fins de transaction sont des actifs financiers qui sont généralement acquis en vue d'être revendus avant leur échéance ou qui ont été désignés comme étant détenus à des fins de transaction. Ils sont mesurés à la juste valeur à la date de clôture. Les fluctuations de la juste valeur qui incluent les intérêts gagnés, les intérêts courus, les gains et pertes réalisés sur cession et les gains et pertes non réalisés sont inclus dans les revenus de placements.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont comptabilisés au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Autres passifs

Les autres passifs sont comptabilisés au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif et comprennent tous les passifs financiers autres que les instruments dérivés.

Coûts de transaction

Les coûts de transaction liés aux actifs financiers détenus à des fins de transaction sont passés en charge au moment où ils sont engagés. Les coûts de transaction liés aux autres passifs et aux prêts et créances sont comptabilisés en augmentation de la valeur comptable de l'actif ou en diminution de la valeur comptable du passif et sont ensuite constatés sur la durée de vie prévue de l'instrument selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Méthode du taux d'intérêt

L'Association utilise la méthode du taux d'intérêt effectif pour constater les produits ou les charges d'intérêt, ce qui inclut les coûts de transaction ainsi que les frais, les primes et les escomptes gagnés ou engagés relativement aux instruments financiers.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures destinés à la vente sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation, le coût étant déterminé selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées et amorties en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Mises à jour informatiques	1 an
Matériel informatique	3 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	5 ans
Ameublement	10 ans
Améliorations locatives	durée du bail

Produits perçus d'avance

Les produits de droits annuels des membres sont imputés aux résutlats sur une base mensuelle répartie sur la durée des certificats qui est de 12 mois. Selon les articles 33 et 37 du Règlement de l'ACAIQ, ils ne sont pas remboursables aux membres et seront appliqués aux résultats au cours du prochain exercice.

Avantage incitatif reporté

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus du locateur de 446 175 $ (446 175 $ en 2008) sous forme d'avantage incitatif à la location des locaux. Cet avantage est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en juillet 2010. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des résultats.

Ventilation des charges

Chaque service et chaque activité de l'Association fait l'objet d'une codification unique. Les dépenses de fonctionnement général et les frais généraux de l'Association sont ventilés selon les clés de répartition suivantes :

Au prorata du temps que les ressources humaines allouent à l'activité :

- Salaires et charges sociales
- Télécommunications
- Formation, colloques et séminaires
- Conseil d'administration et comités
- Assemblée
- Élections

Au prorata de la nature de la dépense :

- Assurances
- Cotisations d'adhésion
- Honoraires juridiques et divers
- Frais de communication

Au prorata de l'objectif de l'envoi :

- Frais d'impression pour le matériel à usage externe
- Frais de livraison

Au prorata des services utilisateurs :

- Banques de données
- Papeterie et fournitures particulières
- Rédaction et traduction

Au prorata du nombre d'employés dans le service :

- Amortissement - ameublement, matériel de bureau, informatique et téléphonique
- Assurances
- Entretien d'équipement
- Papeterie
- Fournitures informatiques
- Téléphone

Au prorata du nombre de pieds carrés occupés par le service :

- Loyer régulier
- Entretien des locaux
- Surtaxe
- Amortissement des améliorations locatives
- Allocation de loyer

Les montants imputés aux diverses activités sont présentés aux annexes A, B ainsi qu'à la note 9 des états financiers.

Utilisation d'estimations

Dans le cadre de la préparation des états financiers, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit établir des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs et des passifs présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants des produits d'exploitation et des charges constatés au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient varier par rapport à ces estimations.

4. PLACEMENTS EN OBLIGATIONS

Au cours de l'exercice 2009, l'Association a procédé à l'acquisition de placements pour un montant de 5 901 947 $ et à la disposition de placements pour un total de 7 074 612 $.

5. DÉBITEURS

	2009	2008
Créances d'exploitation	**764 273 $**	521 890 $
Provision pour créances douteuses	**(168 971)**	(146 545)
	595 302 $	375 345 $

6. STOCKS DE FOURNITURES

Le coût des stocks de fournitures vendues comptabilisés en charge au cours de l'exercice est de 457 018 $ (517 851 $ en 2008).

7. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Matériel et mises à jour informatiques	**1 881 149 $**	**1 485 931 $**	**395 218 $**	427 569 $
Matériel de bureau	**509 849**	**447 579**	**62 270**	96 616
Matériel téléphonique	**236 175**	**193 398**	**42 777**	64 801
Ameublement	**708 203**	**480 531**	**227 672**	251 028
Améliorations locatives	**1 640 476**	**1 556 823**	**83 653**	221 451
	4 975 852 $	**4 164 262 $**	**811 590 $**	1 061 465 $

Du montant total de l'amortissement des immobilisations corporelles de 507 375 $ (548 838 $ en 2008), un montant de 263 281 $ (253 317 $ en 2008) est présentée distinctement aux résultats. Le solde restant est inclus dans plusieurs autres regroupements de sorte qu'il est impossible de le distinguer spécifiquement aux résultats.

8. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2009	2008
Comptes fournisseurs	**290 500 $**	258 206 $
Cotisations à remettre au Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI)	**222 672**	219 662
Frais courus	**435 468**	962 839
Salaires et déductions à la source	**520 308**	389 596
Taxes de vente	**792 252**	775 101
	2 261 200 $	2 605 404 $

9. FONDS D'INFORMATION AU PUBLIC

Le fonds de financement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'information au public a été établi par le conseil d'administration de l'Association, conformément à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est constitué des revenus d'intérêts générés par les sommes détenues en fidéicommis en vertu de la *Loi*. Il doit servir principalement à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier, subsidiairement, à l'inspection professionnelle des membres de l'Association et, si le montant le permet, à la discipline des membres de l'Association.

Les revenus d'intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les charges imputables à sa mission, qui sont inclus dans les résultats de l'Association, se détaillent comme suit :

PERTE NETTE D'INTÉRÊTS DÉTENUS EN FIDÉICOMMIS :

	2009	2008
Revenu d'intérêts sur fonds détenus en fidéicommis	**15 512 $**	215 850 $
Publicité	**4 347 $**	115 025 $
Salaires et charges sociales	**38 084**	52 029
Honoraires	**11 864**	50 753
Livraison	**66**	266
Impression	**39 945**	-
Déplacements	**1 608**	-
	95 914 $	218 073 $
	(80 402) $	(2 223) $

FRAIS IMPUTABLES À LA MISSION DU FONDS CONSIDÉRÉS À L'INTÉRIEUR DE L'ÉTAT DES RÉSULTATS :

Information relative aux droits du public	**492 531 $**	425 440 $
Inspections professionnelles	**205 413**	232 519
Discipline	**746 835**	934 288
	1 444 779	1 592 247
	1 525 181 $	1 594 470 $

10. INFORMATIONS À FOURNIR CONCERNANT LE CAPITAL

En matière de gestion du capital, l'objectif est de préserver la capacité de l'Association d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la *Loi* et aux règlements.

L'Association considère, à titre de capital, le montant inscrit à titre d'actif net à son bilan. Au 31 décembre 2009, le capital de l'Association s'élevait à 5 209 695 $ (4 329 940 $ en 2008).

11. ENGAGEMENTS

L'Association s'est engagée pour la location de bureaux pour son siège social en vertu d'un bail qui vient à échéance en juillet 2010, d'un nouveau bail échéant en juillet 2030 ainsi qu'en vertu de contrats de location de véhicules automobiles échéant entre juillet 2010 et juillet 2013. Les loyers minimums futurs s'élèvent à 33 703 669 $, excluant les frais d'exploitation refacturés annuellement, et comprennent les paiements suivants pour les cinq prochains exercices :

2010	963 558 $
2011	1 531 321
2012	1 520 974
2013	1 503 755
2014	1 493 250

12. ÉVENTUALITÉS

Au cours de l'exercice 2006, une réclamation en diffamation et en dommages et intérêts a été déposée conjointement et solidairement contre l'Association et des tierces parties, pour un montant de 3 740 844 $ plus les frais et les intérêts connexes. Selon la direction, la conclusion et le montant à débourser sont impossibles à déterminer à ce jour. Aucune provision n'a été comptabilisée aux états financiers. Toutefois, l'Association est couverte par une assurance responsabilité d'un montant maximal de 1 000 000 $ pour ce sinistre.

13. FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DE L'ACAIQ

En vertu de la *Loi sur le courtage immobilier du Québec*, l'Association a créé un Fonds d'assurance responsabilité professionnelle. Ce Fonds est régi par la *Loi sur les assurances du Québec*. Puisque l'Association est détentrice du droit de nommer la totalité des membres du conseil d'administration, elle a donc le pouvoir de déterminer les orientations stratégiques du Fonds. De plus, puisque l'Association est présumée contrôler le Fonds, elle a choisi de présenter les informations nécessaires du Fonds par voie de note.

	2009	2008
Bilan		
Actifs	**37 732 551 $**	26 908 520 $
Passifs	**24 823 109**	17 914 885
Surplus cumulés	**12 909 442**	8 993 635
	37 732 551	26 908 520
État des résultats		
Produits	**10 566 190**	10 288 182
Charges	**6 574 802**	5 222 377
Bénéfice de l'exercice	**3 991 388**	5 065 805
Gain non réalisé sur titres disponibles à la vente	**241 447**	480 584
Tranches reclassées dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	**(317 028)**	(33 595)
Résultat étendu	**3 915 807**	5 512 794
Mouvements de trésorerie		
Activités d'exploitation	**7 722 484**	8 131 098
Activités d'investissement	**(4 771 950)**	(8 588 545)

La principale différence au niveau de l'application des conventions comptables est que le Fonds a adopté les recommandations des chapitres 3862 et 3863 du *Manuel de l'ICCA* concernant les informations à fournir sur les instruments financiers tandis que l'Association a choisi de se prévaloir de l'exemption accordée par l'ICCA aux organismes sans but lucratif pour ces chapitres.

Au cours de l'exercice, l'Association a engagé, avec ce Fonds, des frais totalisant 9 357 $ (11 740 $ en 2008), lesquels ont été complètement refacturés. De plus, aucuns honoraires n'ont été facturés en 2009 (20 400 $ en 2008). Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange. Au 31 décembre 2009, il n'y a aucun montant à recevoir en lien avec ces opérations (néant en 2008).

14. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risque de marché

Le risque de marché est le risque de perte découlant de la volatilité des cours des titres. L'Association est exposée au risque de marché en raison de la détention de placements en obligations. Le niveau de risque auquel est exposé l'Association varie selon la conjoncture des marchés et la composition de l'actif.

Risque de crédit

L'Association consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités. Des évaluations de crédit sont effectuées de façon continue et le bilan tient compte d'une provision pour mauvaises créances.

Risque de taux d'intérêt

Les placements portent intérêt à taux fixes. Par conséquent, une variation des taux d'intérêt du marché aura une incidence sur la juste valeur des placements. Par contre, ce risque est limité en raison de leur échéance à court terme.

Juste valeur

Les justes valeurs de des débiteurs et des créditeurs et charges à payer correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

15. FLUX DE TRÉSORERIE

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car l'information sur les flux de trésorerie est évidente à la lecture des autres états financiers et des notes complémentaires.

ANNEXE A
Produits
de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	2009	2008
FOURNITURES ET SERVICES		
Produits		
Ventes de formulaires, manuels et divers	**1 928 853 $**	2 185 549 $
Charges directes		
Coût des ventes	**490 985**	533 489
Salaires et charges sociales	**128 246**	122 870
Impression et traduction	**16 204**	8 265
Autres frais	**(3 341)**	4 360
Honoraires	**-**	155
	632 094	669 139
	1 296 759 $	1 516 410 $

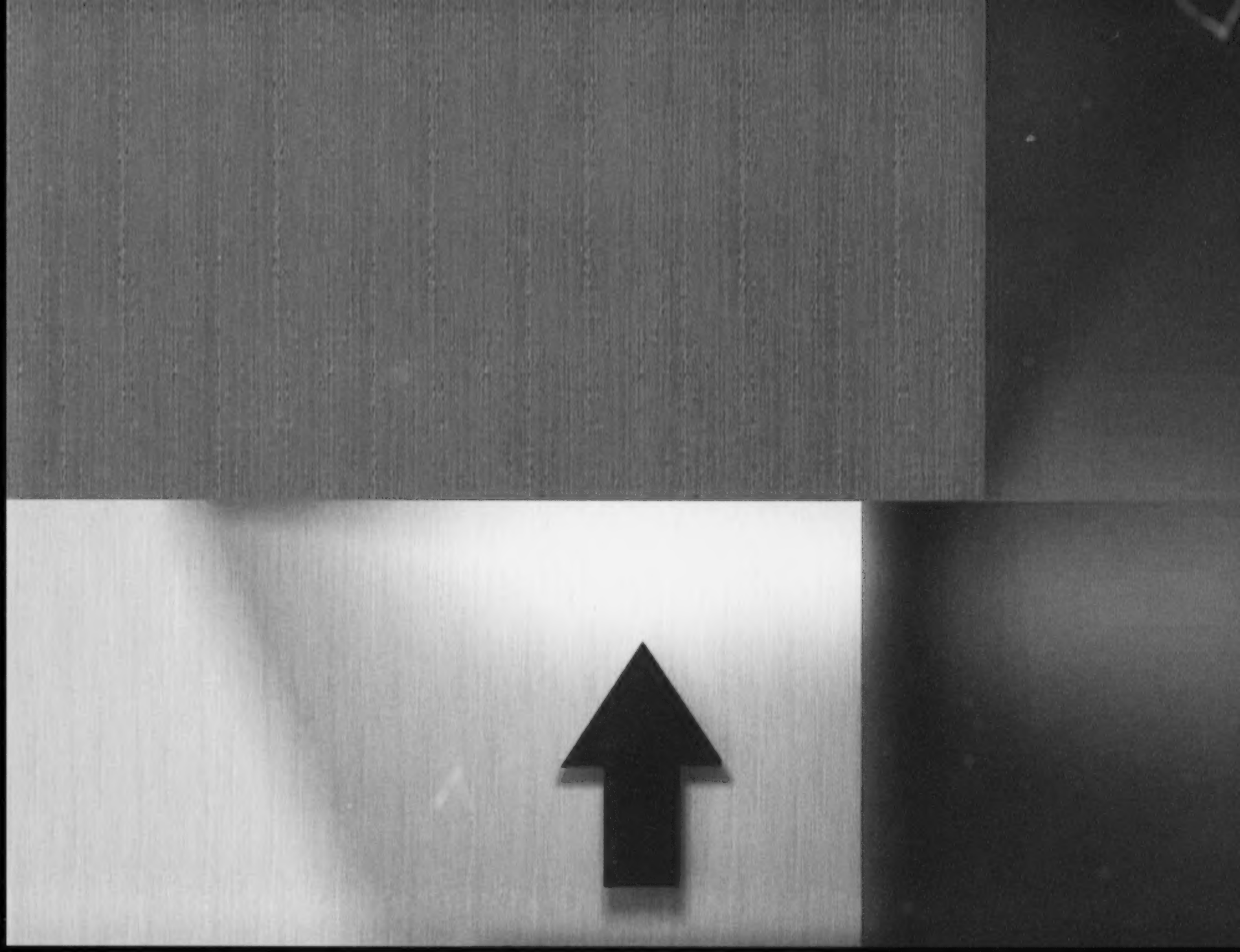
ANNEXE B
Charges
de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

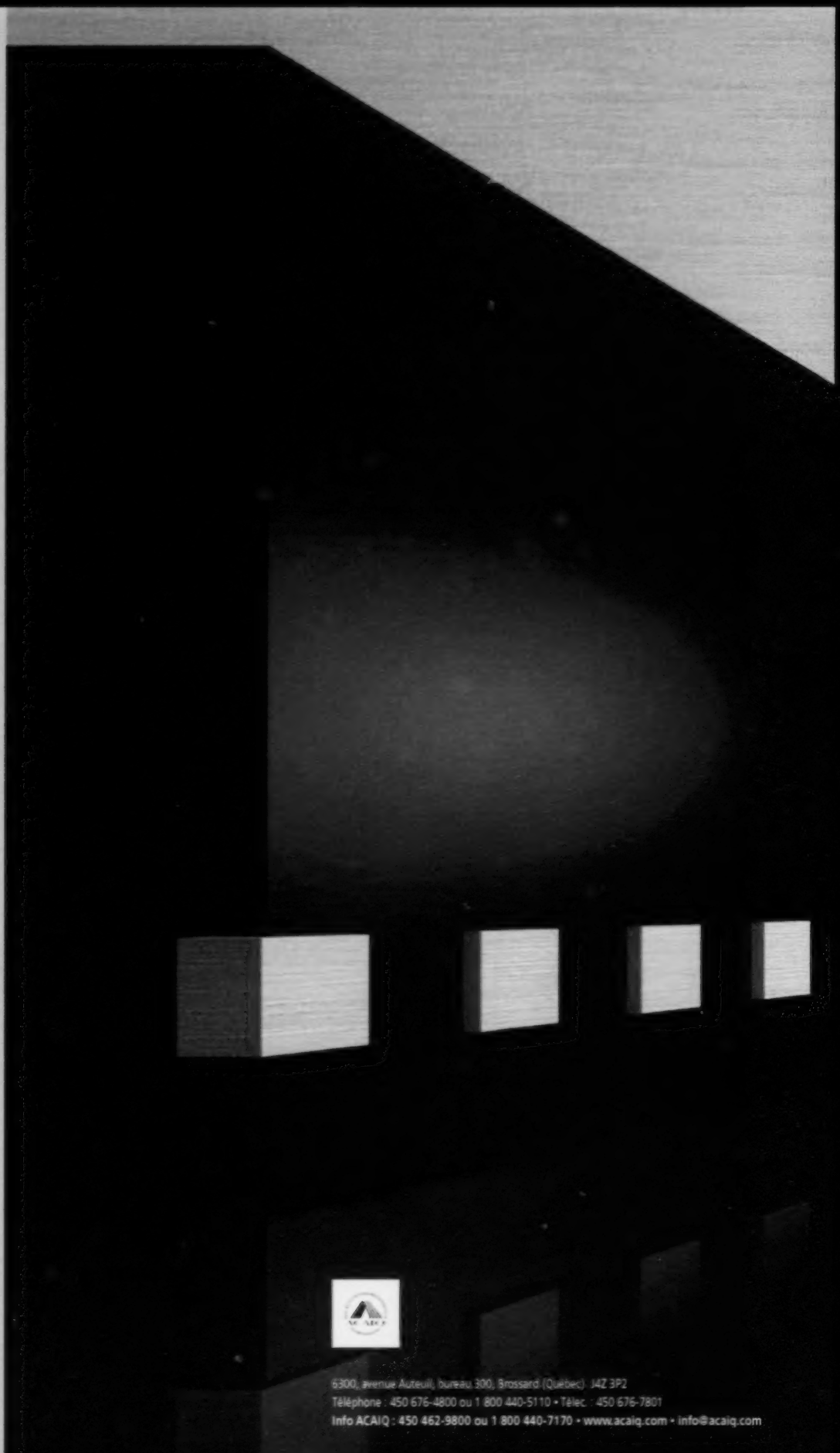
	2009	2008
FORMATION		
Produits		
Activités de formation	**116 437 $**	184 766 $
Charges directes		
Salaires et charges sociales	**507 302**	433 534
Honoraires	**162 284**	245 652
Frais d'occupation	**68 672**	71 288
Déplacements	**53 178**	57 264
Publication	**24 316**	47 528
Frais de bureau	**18 734**	21 193
Créances douteuses	**836**	-
Amortissement des immobilisations	**10 638**	12 357
	845 960	888 816
	(729 523) $	(704 050) $

ANNEXE B (suite)
Charges
de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	2009	2008
DISCIPLINE		
Produits		
Amendes et débours perçus	**303 477 $**	279 360 $
Charges directes		
Comité de discipline	**236 421**	273 157
Salaires et charges sociales	**229 291**	236 634
Créances douteuses	**17 712**	128 639
Livraison	**98 686**	78 883
Honoraires	**31 157**	67 019
Frais d'occupation	**59 450**	62 297
Frais de bureau	**27 861**	43 729
Avis publics	**45 509**	34 662
Amortissement des immobilisations	**7 978**	9 268
	754 065	934 288
	(450 588) $	(654 928) $

EXERCICE ILLÉGAL DE COURTAGE		
Produits		
Pénalités perçues	**8 650 $**	15 535 $
Charges directes		
Salaires et charges sociales	**199 066**	148 097
Enquêtes pénales	**40 941**	130 085
Honoraires juridiques	**42 514**	36 202
Administration générale	**15 097**	11 065
Amortissement des immobilisations	**10 638**	6 178
Frais d'occupation	**9 280**	5 780
	317 536	337 407
	(308 886) $	(321 872) $





6300, avenue Auteuil, bureau 300, Brossard (Québec) J4Z 3P2
Téléphone : 450 676-4800 ou 1 800 440-5110 • Télec. : 450 676-7801
Info ACAIQ : 450 462-9800 ou 1 800 440-7170 • www.acaiq.com • info@acaiq.com